

イエロー ～ 松阪中央総合病院

業種：フロアサービス

勤務地：松阪中央総合病院

サークル名：イエロー

テーマ：一人でも多くのご利用者様のお役に立つために
チームワークでタイムロスを減らす

【対策1】

病院との定期ミーティングで情報を教えていただき、スタッフに周知することで計画的に人員を配置、ご案内をする。



【対策2】

インカムを導入し、離れていてもスタッフ同士連絡が取りあえるようにした。急な会議室の変更や事故によるバスの遅れ、はぐれたご利用者様の搜索依頼などの情報を即共有でき、効率化。



【対策3】

最大1時間以上ひとりの方に付きっ切りになる要因を探り、車いすの方はトイレの鍵がかけられれないためトイレの前で待機していたのを、「使用中」のプレートを使いその場から離れられるようにした。

血圧計の紙切れによる呼び出しなど突発的なものに頻繁に手を取られるため、切れる前に週2回定期的に交換するようにし、余りは一つにまとめて使用し無駄も出ないようにした。



【結果】

対策1, 2, 3により対応率はアップしたものの、目標数値には届かなかったが病院様の方から、「ここまでしていただいて、病院にもできることはないか」「一緒に100%を目指しましょう」と言ってもらい、1名増員していただけることになった。目標も達成できた。