入院患者満足度調査

The survey of satisfaction in our units

～患者満足度調査を看護ケア・技術の向上にフィードバックするために～

西４階病棟：戸塚千恵美・斉藤　昭子・石田　文絵・宮澤美由紀
横田　陽子・岩田しのぶ・丸山　和美・下村　陽子

〈要　旨〉

病院は単に治療の場としてだけではなく，開かれた医療，適切な看護，快適な環境，そして患者に満足を提供する場として患者の視点から評価され選ばれる時代になりつつある。今回看護職へのニーズを明確化することで看護力の不足と看護に対する意識の向上に繋げることができると考える。

〈キーワード〉

患者ニーズ・看護の質・フィードバック

Ⅰ．研究目的・動機

医療の高度化や人々の価値観の変化に伴い，患者の病院に対するニーズはますます複雑化しつつある。

病院は単に治療の場としてだけでなく，開かれた医療・快適な環境・適切な看護そして患者に満足を与える場として，患者の視点から評価され選ばれる時代になりつつある。

そのような中，当西４階病棟はスタッフの過半数が経験年数２年未満，平均年齢25歳という若いチームであり，経験が乏しく看護力が不足していると，日頃から感じることがある。

今回，患者のニーズを把握し看護力が不足していると思われる点を明確にすることで，今後の看護力の向上につなげることができればと考え，満足度調査を行った。その結果，妊産婦の看護職への関わりを望むニーズが明らかになることで，スタッフの知識・技術に対する意識の向上に繋げることができたのでここに報告する。

Ⅱ．研究方法

対象：入院から２週間以上経過した妊婦　　34名
　　分娩終了後３日目以降の褥婦　　87名

方式：自記式留置質問紙調査

調査期間：2002年６月26日～2003年１月１日

調査内容：「妊婦」に対し３項目　「褥婦」に対し入院から退院までそれ其れの時期の援助について10項目を，その項目毎にスタッフに望むことの自由記載欄を設け調査用紙を作成。
回答は，４段階スケール（満足，やや満足，やや不満，不満）とした。
評価は，自由記載の内容に注目し，問題点の明確化とともに改善策の検討をおこなった。

Ⅲ. 結　果

アンケート配布数　　妊婦：34　　回収数29（回収率85.2%）
　　褥婦：113　　回収数87（回収率76.9%）

受け持ち看護師との関わりについては，ほぼ全員が受け持ち看護師を認識してはいるが，約60%が一緒に計画を立てていない。また，自由記載欄の心配や不安の内容は，胎児の発育について，身体の諸症状について，上の子のことを含めた家庭環境のことが主な意見であった。その中で，家庭環境のことについては，プライバシーの内容に触れることになり，支援できる範囲が限られている部分であると思われたが，話を聞いてもらえて良かったとの肯定的な意見もあった。

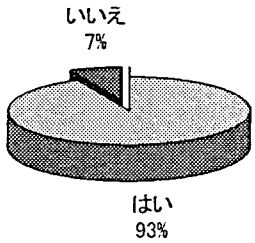

図1　受持看護婦をご存知ですか？

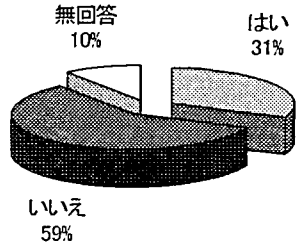

図2　看護計画は一緒にたてましたか？

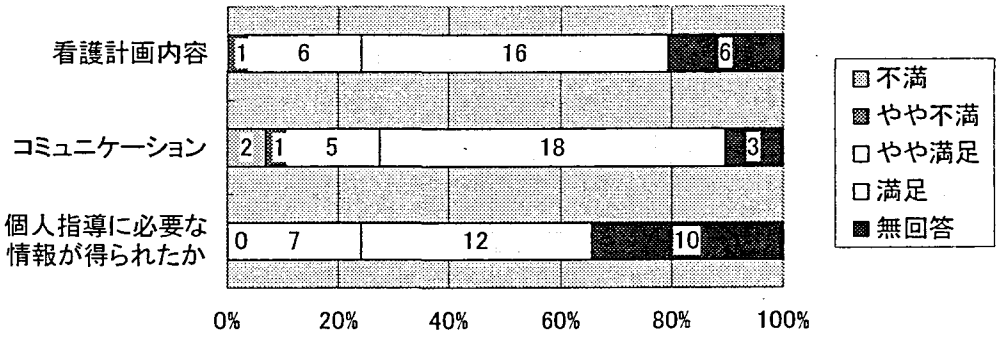

図3　受持看護婦との関わり

また，妊婦の心配や不安に対して，スタッフの介入が必要ありと回答した人は30%，なしあるいは，無回答を合わせると60%であった。必要ありと回答した人の中で，希望職種別に見ると産科助産師，産科医師と回答した人は多かったが，小児科医師，小児科助産師・看護師の回答は少なかった。しかし，妊婦の不安や心配について自由記載欄の回答では児のことについて，妊婦の多くが何らかの不安や心配があった。

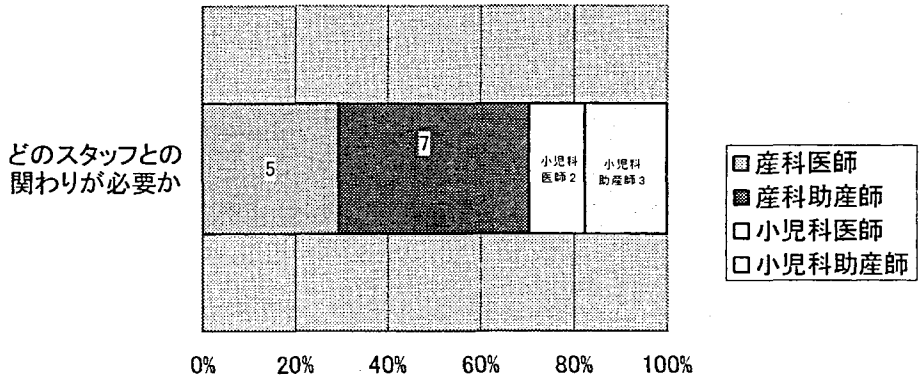

図4　スタッフとの関わり

入院時の援助（図５）では，60～80％の人が満足との回答を得ている。しかしそれぞれの自由回答では，「今後どのようになって行くかわからなくて不安」，「プライバシーが守られていない」などの回答が多かった。

無回答の割合が多いのは，もともと入院管理されていた人も複数含まれているためと推察する。

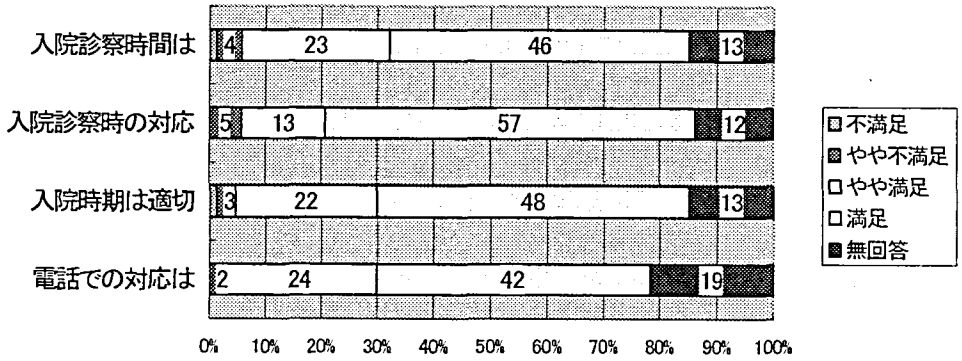

図5　入院時の援助

陣痛室での援助（図６）では，満足と回答している人が60～80％と高いにも関わらず，意見や要望のコメントが多かった。特にカーテン一枚で仕切られた陣痛室においての，リラックスやプライバシーの問題は満足度が低い結果である。

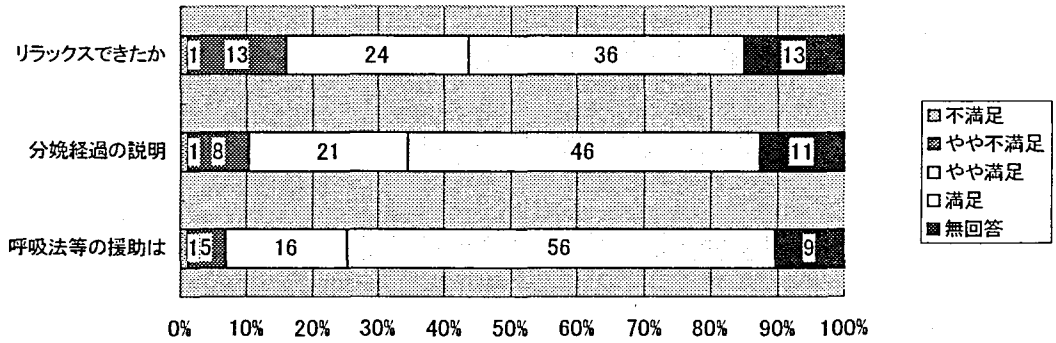

図6　陣痛室での援助

分娩時の援助（図７）では，80％以上の人が満足と答えており無回答や不満足の人たちのほとんどが，「夫や家族に一緒にいて欲しい＝立会い分娩を希望する意見」であった。他少数意見ではあったが，「医師の言動が産婦への配慮に欠けていた」「無痛分娩希望」「分娩台での準備時間が長すぎる」などが，不満足の原因としてあがっていた。

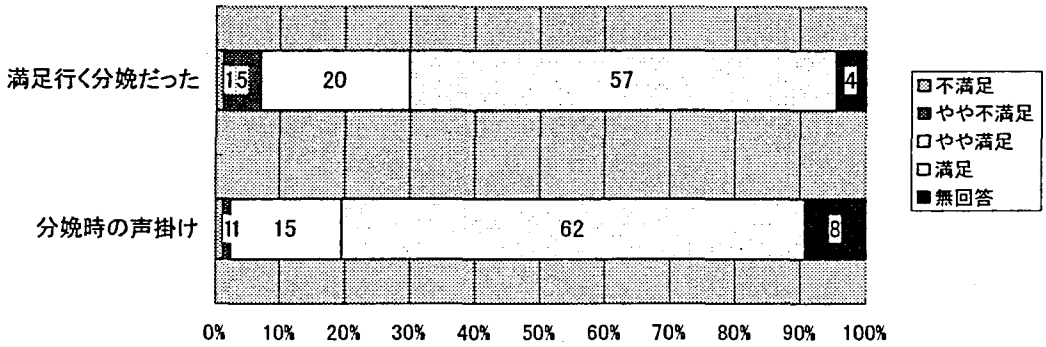

図7　分娩時の援助

乳房の援助（図８，図９）では，85％以上の人が満足との回答であった。しかし「毎日マッサージして欲しい」「意思が尊重して貰えなかった」「母乳が出ているのか，足りているのか不安」などの回答があった。

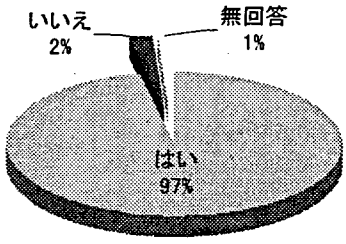

図8　十分な乳房援助を受けたか

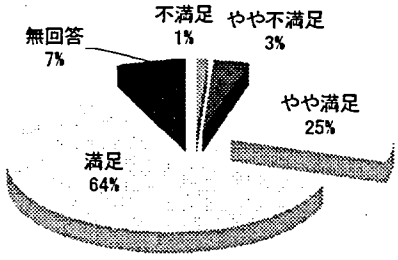

図9　乳房に対する援助内容

次回もし分娩するならば（図10）では，ほとんどが当院を希望する中，13％の人が他の病院・施設でしたいと答えている。どこが改善されれば当院での分娩を希望するかの問いには，「立会い分娩ができれば」「学生主に医学生が分娩の見学をしなければ」などの意見が多く出ていた。

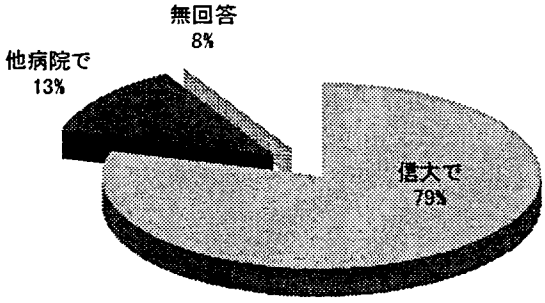

図10　次回の分娩場所は

Ⅳ. 考 察

今回，患者のニーズを把握し看護力が不足していると思われる点を明確にすることで，今後の看護力の向上につなげることができればと考え，満足度調査を行った。その結果，妊産婦の看護職への関わりを望むニーズが明らかになった。このことを検討することでスタッフの知識・技術に対する意識の向上に繋がっていくことが重要である。妊婦自身も症状だけでなく，妊娠週数や入院期間，家庭環境によっても必要とする情報やニーズも多様である。このようなことからも，受け持ち看護師が妊婦との信頼関係をより密なものとし，共に計画を立案する必要があると考える。必要に応じて，妊娠・分娩・産後・育児などの産前教育を行うこと，外出・外泊などの調整を行うべきである。児のことについては，妊婦の多くが何らかの不安や心配ごとを抱えており，出生後の情報が提供されることで，それらが軽減や解決につながることがある。スタッフ間の連絡調整を行うと共に，必要なし・無回答の人数も多いことから，それぞれが身近な存在であることを積極的にアピールを行う必要があると思う。分娩経過中では，環境面（個室・部屋の雰囲気等）や，ずっと同じ助産師にみて欲しい・ずっと側にいて欲しい・分娩時も家族の立ち会いを望む，又，もっとプライバシーや羞恥心に対する配慮をして欲しいなど幅広い意見があった。まず，基本的なニーズである羞恥心などについては，即改善していくべき点であると考える。スタッフ全体（医師を含む）の意識を高めるためにも今回の結果を提示し呼びかけていきたいと考えている。また夫の立ち会いに関しては，分娩室の配置替えや夫に対する産前教育も検討課題とし少しずつ動き始めている。ずっと側に同じ助産師がついていることは勤務状況からも難しい。産婦に，勤務交代しても同様な援助が受けられることの説明を徹底すると共に，産婦にとって満足が得られる援助を行っていきたいと考える。

産後の指導・援助に関してはアンケートを開始した頃にはスタッフによって指導内容が違い戸惑っている人が多い，との声が他施設から漏れ聞こえてくることも多かった。その為産科・新生児それぞれのスッタフ間での連携を密にし，カンファレンスを深めていくことで指導内容の統一を図ってきた。技術の向上を目的の一つとして7月から母乳外来を病棟で始めた。乳房ケアに更に深く関わるようになり，先輩の手技が学べるようになったことなどがきっかけとなり，少しずつスッタフ達の自信が高まっている。11月～12月のアンケートの結果からは，「誰に聞いても同じ答えが返ってきて安心できた」「自信が持てた」など感謝の声が多く寄せられている。そして市の保健師より訪問先での当科の評価が良くなっているとの情報も得ることができた。しかし，その反面「本当に母乳が足りているのか不安」「自分の意志を尊重して貰えなかった」などの意見もあり，個別的に関わりそれぞれが自信を持って判断・指導できるようさらに深い知識と技術の習得が必要である。このような評価を皆に伝え更に学びへの活力へと繋げていければと考えている。

Ⅴ. まとめ

今回の調査により，まず基本的なケアが出来ていない事や，業務に流され本当に必要とされているケアが見落とされていること，専門的な知識・技術不足であることなど自分達を振り返る良い機会となった。これらがきっかけとなり若いスタッフ達の自信につながるよう病棟全体で取り組んでいこうと考えている。

Ⅵ. 参考文献

原田房枝：特集，「患者満足」を追求する看護部，かんご，第52巻10号，024- 057，2000

高橋絹子：特集，医療・看護ケアの質を保証する４つのツール第53巻第12号，032- 033，2001

ルース・k・ホンダ：ケアの質の査定と向上，看護，第53巻第12号，034- 037，2001

ロバート・L・アンダース：質の向上とコスト削減の医療管理手法，看護，第53巻第12号　044-046，2001

信州大学医学部附属病院看護部：看護研究集録，16-25，第28巻第１号，信州大学医学部附属病院，1999

院内看護研究発表会で発表された方へ

研究発表，お疲れ様でした。今後の教育委員会のサポートのあり方について参考にしたいため，以下のアンケートにご協力下さい。

1．今回の研究を進めるにあたり，保健学科の先生の指導は受けましたか。
- ・教育委員会を通じ，保健学科の先生の指導を受けた
- ・教育委員会は通さないが，保健学科の先生の指導を受けた
- ・看護協会の「研究」の受講による指導を受けた
- ・（先輩や上司の指導により）個人やグループで研究を進めた

2．研究開始時，保健学科の先生の専門分野を提示し指導教官を選択してもらいましたが，専門分野の提示は参考になりましたか？
- ・参考になった
  意見（　　）
- ・参考にならない
  意見（　　）

3．本年は，研究計画書を提出いただき第１回目の相談日まで設定し，あとは個別に対応としましたが，このサポートで良かったでしょうか
- ・よかった
- ・相談日を何度か設定してほしい
- ・その他意見がありましたら，お書き下さい。
  （　　）

4．10月のアンケートでは，研究を進める上での要望をお聞きし，「見通しが立たない」との現状を訴えた方もいました。教育委員会に希望したいサポートがありましたら，お書きください。
（　　）

5．その他ご意見がありましたら，お書き下さい。
（　　）

＊今回の発表時は，スライドを使わずパワーポイントのみとしましたが，いかがだったでしょうか。
（今後もＰＷのみで良い・スライドも使いたい）

＊今回の発表した研究について，今後院外への発表の予定がある，もしくはすでに発表していますでしょうか。
（発表した　　発表の予定がある　　院内のみ）