

23 プライマリナーシング変更後の患者・看護師の意識調査

長野赤十字病院 透析室

卯之原かおり 宮澤千春 宮本真澄

I はじめに

当院の看護方式は、看護単位により異なる。多様な看護体制を用いている。

透析室では、モジュラー型プライマリ・ナーシング+機能別を用い、看護ケアを提供している。

2009年に看護体制を見直す目的で「プライマリナーシングに対する患者、看護師の意識調査」を行った。その結果、看護師の80%は現在のプライマリナーシングに満足しておらず、その中の61%は看護体制の見直しが必要との結果であった。その理由として、看護師は多忙な業務の中でプライマリ患者の話に耳を傾けたい思いがあるが、透析時間内にプライマリ患者を訪れるのは困難な現状があった。ましてや常に受け持つことは不可能である事が考えられた。

田村が「質の高い看護を提供していく為には、看護職者の仕事への満足度を高める必要がある」¹⁾ というように、満足度を高める為には看護体制の変更が必要だと考えた。

そこで、今までの2ヶ月間同エリアでの固定を、6ヶ月間に延長した。また、担当エリア内の患者を、プライマリ患者とすることに変更した。体制変更後の看護師、患者の満足感の変化を知りたいと思い、この研究に取り組んだ。

II 目的

同エリアで2ヵ月間の固定を6ヵ月間に延長し、担当エリア内の患者をプライマリ患者として受け持つことに変更した。その後の患者、看護師の満足感の変化を明らかにする。

III 方法

- 1、対象：外来維持透析患者 66名
(2009年6月から看護体制の変更をしたエリアの患者)
プライマリ患者を受け持つ看護師 15名
- 2、調査方法：患者、看護師に対し、独自に作成したプライマリナーシングに対する質問紙調査を行った。
- 3、データ分析：2009年のアンケートと今回のアンケートの結果から、患者と看護師の満足感の変化を比較検討する。
- 4、倫理的配慮：患者、看護師に研究の趣旨を説明し、アンケートは個人が特定しないこと、研究以外には使用しないことを、紙面及び口頭で説明し、同意を得た。

IV 結果

- 1、回収率：患者 75, 8%
(66名中50名の回答)
看護師 93, 3%
(15名中14名の回答)
- 2、患者アンケート結果
 - 1) あなたは、自分のプライマリ看護師を誰か知っていますか?の問いに対し「はい」が78%、「いいえ」が22%であった。(表1)
 - 2) プライマリ看護師は、どの程度訪れますか?の問いに対し「週に一度程度」が30%と一番多く、「ほぼ毎日」が26%「月に一度程度」が20%「一度も訪れない」が6%「2~3ヶ月に一度」が4%であった。(表2)
 - 3) 今、受けている看護にどのくらい満足してま

表1 プライマリー看護師を知っていますか？

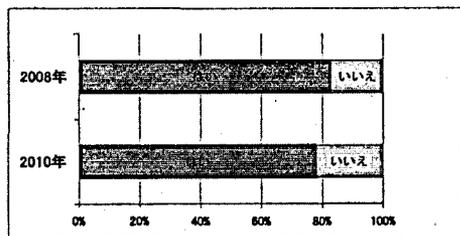


表2 プライマリー看護師はどの程度訪れますか？

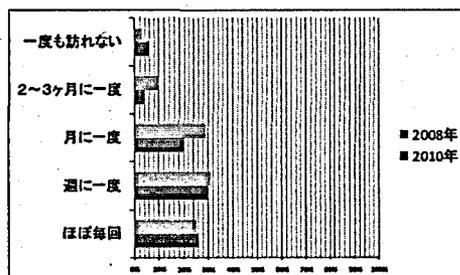
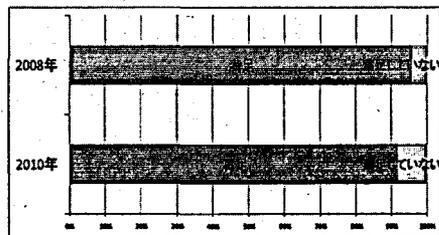
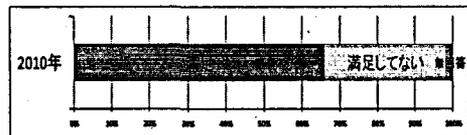


表3 現在の看護に満足していますか？



すか？の問いに対し「満足」は92%、「不満足」は8%であった。(表3)

表4 プライマリー看護師が
変わるのはどうですか？



4) プライマリー看護師が定期的に変わることに
対して、どうお考えですか？の問いに対し「満足」

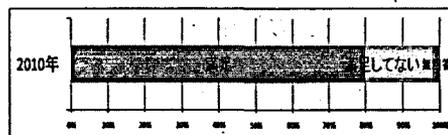
が66%であった。(表4)

その理由は「透析について色々違った話がきける
のでいいと思う」「看護師と相性があるので時々変
わったほうが良い」「お互いに緊張感がある」「引
継を良くやってほしい」などであった。

「不満足」は32%だった。その理由は「親しい人
が全く別の人になると不安になる」「体質等わかっ
てもらえる頃変わってしまう」「患者との信頼関係
が深まればそれなりの安心感が強まるため」「自分
の病状を把握している人が変わらないほうが良
い」などであった。

5) 看護体制が変わり、看護師が固定になりまし
たが、いかがですか？の問いに対し「満足」が80%
だった。(表5) その理由は「体質・体調等考えて
対応してもらえる」「体調・医療等色々相談しや
すい」「連絡がしっかりとしていれば問題なし」等
であった。「不満足」は18%だった。その理由は「や
っと慣れた頃になると大変」「担当期間をもう少し
長くして、状態を把握してほしい」等であった。

表5 看護師が固定になりどうですか？

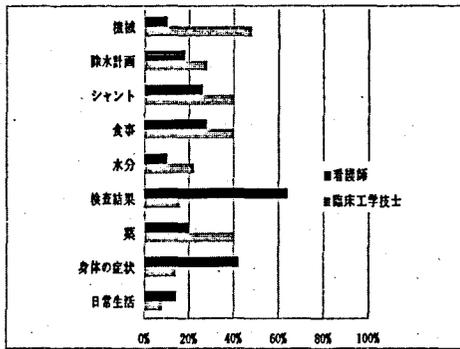


6) 看護師に何をしてほしいですか？の問いに
対し、「検査結果についての説明」、「身体その他
の症状についての説明」、「食事についての説
明」、「シャントについての説明」、「薬について
の説明」の順に多かった。(表6)

7) 臨床工学技士に何をしてほしいですか？の
問いに対し、「機械についての説明」、「シャント
についての説明」「除水計画についての説明」、
「水分についての説明」の順に多かった。

(表6)

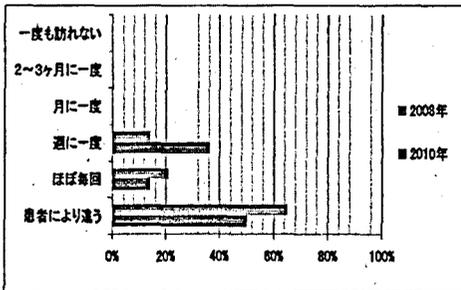
表6 してほしいこと



3、看護師アンケート結果

1) プライマリー患者のもとをどの程度訪れますか?の問いに対し「プライマリー患者により訪問回数が違う」が50%と多く「週に一度程度」が36%「ほぼ毎日」が14%であった。(表7)

表7 プライマリー患者のもとへ訪れる頻度

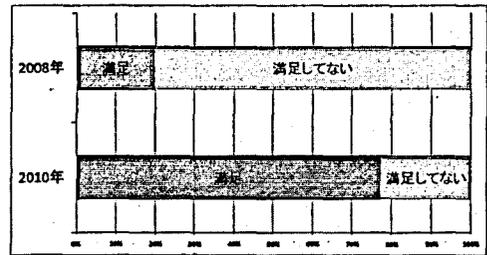


2) 固定チームに変更しプライマリー患者が定期的に変わることによって、プライマリー患者への接し方、考え方、対応などに変化はありますか?の問いに対し「ある」が43%「ない」が57%であった。

「ある」と答えた理由は、「短い期間なので浅い関わりになった」であった。

3) 今提供している看護にどの程度満足していますか?の問いに対し「満足」が71%「満足」が21%であった。(表8)

表8 現在の看護提供に満足していますか?



「満足」の理由として「同じエリアになり、患者の状態を把握しやすい」、「継続した看護が出来る」であった。

V考察

患者アンケートより

看護体制変更前は2ヶ月間同じエリアで日々の業務を行い、2つのエリアを交互に担当していた。プライマリー患者は、担当エリアとは関係なく受け持ち、基本的に変更しない方針であった。今回は6ヶ月間同じエリアの固定とし、プライマリー患者は、担当エリア内の患者を受け持つことにした。そして、エリア変更時にはプライマリー患者も変更することにした。看護師が6ヵ月間の固定となったことを80%の患者が満足していた。現在の看護に対しても92%の患者が満足しており、看護体制変更前と変化がなかった。プライマリー看護師が定期的に変わることにしても肯定的であった。しかし、「自分の体質をしっかりと把握して欲しいので変わらない方が良い」という意見もあった。同じエリアでの固定が長くなったことにより、日々の担当看護師も、同じ看護師が担当する回数が増え、現在の経過を把握できることが多くなった。そのため、継続した話しができ、患者も安心感があると思われる。その結果、患者は日々の担当看護師と話すことで問題解決できており、満足感に変化がなかったと考える。

プライマリー看護師に希望することは、「検査結果の説明」が一番多い。検査結果の説明を聞くこと

により、現在の自分の状態を把握し安心感を得たり、今後の指標とするためと思われる。また、医師だけでなく看護師からも説明を希望するのは、具体的なアドバイス等を求めていると考える。

しかし、プライマリー看護師が「何もしてくれない」「血圧を測定しに來ただけ」「受け持ちとして様子を聞きに來ることはない」という意見があった。また、前回のアンケートに比べ自分のプライマリー看護師が誰なのか分かっている患者が減った。今までは年単位で受け持っており、時間をかけて関係を築いていたが、変更後は3～6ヵ月で交代となり、以前のような「自分の看護師さん」という思いが薄くなった。そのため、プライマリー看護師を認識する患者が減ったと思われる。その上、患者はプライマリー看護師が定期的に変わることにより、以前と異なる関わりの持ち方に戸惑いを感じているのではないかと考える。

患者は日頃の業務や会話だけでなく、プライマリー看護師だという特別感を求めているのではないか。高橋らが「看護師訪室頻度が増えると、患者満足度は高くなる」と言っているように、訪問回数を増やしたり関わりを深く持ち、プライマリー看護師には特別な話ができるような信頼関係を築いていくことが大切である。そして、患者の希望に沿ったケアを提供することによって、プライマリー看護師の認識度、及び満足感の充足に繋がるのではないか。

看護師アンケートより

看護師のプライマリー患者への訪問回数は「患者により違う」が半数で、「一度も訪れない」「2～3ヶ月に一度」「月に一度程度」と答えた看護師はいなかった。しかし患者の感じている看護師の訪問回数は「一度も訪れない」が4%、「2～3ヶ月に一度」は3%、「月に一度程度」は15%であった。看護師は訪れたと認識しても、患者にとっては訪れたと認識されていない。患者と看護師とでは、関わり方の認識の違いがあることがわかった。患者の状態、状況によって訪問回数が違ってしま

うことは仕方のないことと思われる。だが、間隔の開いた訪問回数でも、患者が望んでいるケアをすることによって、満足感が上がれば訪問回数の認識も高まるのではないだろうか。プライマリー看護師が自分を気にかけてくれるという思いがあれば、日々の業務で血圧測定だけの関わりであっても、患者の満足感は満たされるのではないだろうか。

今提供している看護に対する満足感は、変更前は満足が20%であったが、変更後は71%と上昇した。エリアの固定を6ヶ月間にしたことで、94%の看護師が働きやすくなったと答えている。それは、担当エリアにプライマリー患者がいることによって「声がかかりやすい」「状況が把握しやすい」「変化がわかりやすい」「スタッフ同士で意見交換しやすい」という理由である。体制変更後、受け持つ回数も以前より増え、透析時間内にプライマリー患者のもとを訪れることが容易になった。また、固定期間が長くなったことで、スタッフ同士、情報が共有しやすくなり、働きやすく、満足感も向上したと考える。

反面、同じスタッフで同じ患者に対応しているため、記録や処置が落ちるなど、馴れ合いになることもある。そのため、カンファレンスを充実させることや、プライマリー看護師一人だけでなく、チーム全体で患者を診ていくことが大切になる。

プライマリー患者の受け持ち期間は、以前の年単位で担当していた時に比べ、3～6ヶ月と短くなっている。十分なコミュニケーションを図り、患者を理解するには短いという意見があった。短い期間での関わり方の検討も必要となる。

「患者の満足度を高めるためには、まず看護職者が自分の力を発揮して生き生きと働ける環境を整えることが重要になってくる」²⁾と田村らが言うように、満足感を持って働けるような体制を整えることが、モチベーションの向上にも繋がり、患者の満足感も高まる。

まだ体制を変更して、9ヵ月間のため、今後も定

期的に調査を行い、エリア交代期間の検討を含めた見直しをしていく必要がある。

VI 結語

1. 患者は看護体制変更後も提供されている看護に対して満足していた。
2. 看護体制を変更し、担当エリアにプライマリ患者がいることで、働きやすくなり、看護師の満足感は大幅に上昇した。

VII 引用文献

- 1)、3) 田村正枝他：看護職者の仕事への認識および満足度に影響を与える要因に関する検討
長野県看護大学紀要 2007
- 2) 高橋利栄他：プライマリナーシング及び患者参画型看護目標導入による看護師の関わりと患者満足度について
看護管理 2006

VIII 参考文献

- 1) 堀口まり子他：担当看護師の役割に対する患者の満足度
Yamanashi Nursing Journal 2003
- 2) 山崎明恵：プライマリナーシングに対する患者・看護師の意識調査
第54回日本透析医学会雑誌 2009・JUNE