

15 当院透析センターにおける患者満足度調査

(医) 輝山会記念病院 腎・透析センター

○ 小林一夫 牧野みつ子 大仁田香織 長谷部義行
原田亜佐美 下平隆寛 前本勝利 仁科裕之

はじめに

近年、慢性透析患者は増加傾向にある。日々の透析の中で、医療スタッフは安全かつ安心できる快適な透析治療を提供しなくてはならない。そこで今回我々は、透析患者が安全で快適な透析治療を受けているか、外来透析患者に昨年と今年の2回に渡り満足度調査(以下 調査とする)を行い、現状を把握し問題点を明確化していくことを試みた。

目的

透析患者が安全で快適な透析治療を受けられているか、現状を把握する目的で外来透析患者に満足度調査を行うと共に、スタッフのサービス提供に関わる気配りとを比較し、その結果を分析し問題点を明確化していく。

対象

1 回目調査

外来透析患者(自己回答可能)85名

(男性:65名 女性:20名)

スタッフ 15名

(看護師7名 臨床工学技士8名)

2 回目調査

外来透析患者(自己回答可能)83名

(男性:57名 女性:26名)

方法

期間:1回目 H21年10月1日~10月31日

2回目 H22年7月1日~7月31日

内容:患者・スタッフ共通の項目で1回目の調査を行った。その結果を分析し問題点を認識する目的でチェックリストを作成し自己評価を行い評価を行い業務に努めた。その後2回目の調査を実施した。

アンケートの内容

A:透析技術・援助 B:環境

C:治療の説明・指導 D:精神的援助

以上の4カテゴリ、計21項目について大変満足・満足・普通・不満・大変不満の5段階評価で回答をえた。

質問内容

A、透析技術・援助

1. 血圧低下・気分不良時に、すばやく対応してくれますか?

小林 一夫 (医) 輝山会記念病院 腎・透析センター

〒395-8558 長野県飯田市毛賀1707 TEL 0265-26-8111

2. 透析機器の正確な操作ができていますか?
3. 透析中の苦痛を和らげる工夫をしてくれますか?
4. 穿刺について問題はないですか?
5. 透析中の観察を十分にしてくれますか?
6. 頼んだことを確実に・迅速にしてくれますか?

B、環境

1. プライバシーの配慮をしてくれますか?
2. 透析センターの整理整頓はどうですか?
3. 室内温度の管理についてどうですか?
4. 大声や騒音をたてない配慮をしてくれますか?

C、治療の説明・指導

1. 丁寧でわかりやすく説明してくれますか?
2. 透析治療の説明をしてくれますか?
3. 検査結果の説明をしてくれますか?
4. 水分や体重管理の説明をしてくれますか?
5. 食事指導をしてくれますか?

D、精神的援助

1. 笑顔で挨拶ができていますか?
2. 症状や訴えに耳を傾けてくれますか?
3. 自己管理について適切なアドバイスをしてくれますか?
4. 精神的支えになってくれていますか?
5. 透析中はよく声をかけてくれますか?
6. 信頼関係を深める努力をしていますか?

結果

1 回目の調査は、85名中66名の回答を得ました。Aの透析技術援助では患者とスタッフの間で認識の差はなかった。(図1)

A、透析技術・援助

質問1
血圧低下・気分不良時の対応

質問2
透析機器の正確な操作

質問3
苦痛を和らげる工夫

質問4
穿刺について

質問5
観察を十分に行う

質問6
依頼事を確実に迅速に行う

(患者) N=66

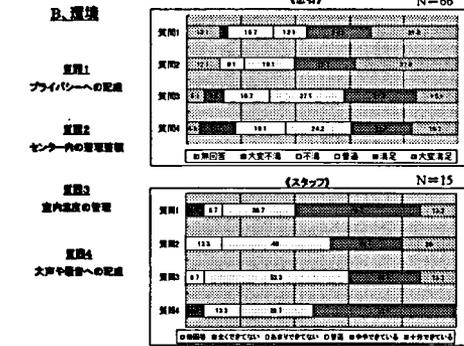
質問	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
質問1	10	17	21	12	3
質問2	10	17	21	12	3
質問3	10	17	21	12	3
質問4	10	17	21	12	3
質問5	10	17	21	12	3
質問6	10	17	21	12	3

(スタッフ) N=15

質問	大変満足	満足	普通	不満	大変不満
質問1	7	7	1	0	0
質問2	7	7	1	0	0
質問3	7	7	1	0	0
質問4	7	7	1	0	0
質問5	7	7	1	0	0
質問6	7	7	1	0	0

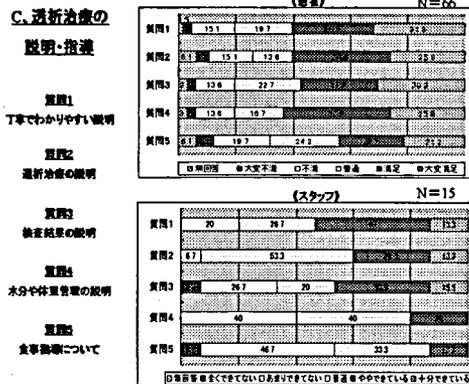
(図1)

B の環境については質問3の室内の温度管理についてと質問4の大声や騒音をたてない配慮で患者の満足度は低く、スタッフの自己評価は高いと解離が見られた。(図2)



(図2)

逆に、Cの治療の説明・指導では、質問2の透析治療の説明と、質問4の水分的体重管理の説明、質問5の食事指導について等の項目で患者の満足度は高くスタッフの評価は低い結果となった。(図3)



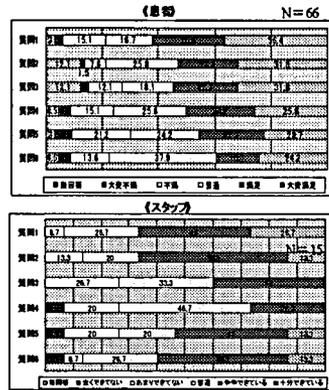
(図3)

Dの精神的援助ではどの項目も患者とスタッフ間での認識の差はなかった。(図4)

そこで、1回目の調査結果を分析、問題点を確認し、それを改善する目的でスタッフ用チェックリストを作成し、各勤務ごと、出来た・まあまあ出来た・出来なかったの3段階での自己評価を行い業務に努め、その後再調査を施行しました。

D. 精神的援助

- 質問1 笑顔で挨拶
- 質問2 症状や訴えへの対応
- 質問3 自己管理のアドバイス
- 質問4 精神的支えについて
- 質問5 透析中の声かけ
- 質問6 信頼関係について



(図4)

スタッフ個人チェック内容

- A ①血圧低下・気分不快時の敏速な対応
 - ②コンソール操作確認 (指差し確認)
 - ③穿刺・抜針時の声かけ
 - ④穿刺・回収時、集中する。
 - ⑤各自血圧測定は一時間毎を心掛ける
- B ①大声や騒音をたてない
 - ②温調節の敏速な対応
 - ③プライバシーの配慮
 - ④私語を慎む
- C ①透析条件の説明を丁寧に
 - ②検査結果の分かり易い説明
- D ①笑顔で挨拶
 - ②名前は必ず〇〇さん (職員・患者)
 - ③訴えにすばやい対応
 - ④常に観察・声掛けを心掛ける
 - ⑤やさしく対応する。

2回目の調査は83名中57名の回答を得た。「Aの透析技術・援助」は前回とほぼ変わらず高い評価となった。しかしながら以下のカテゴリーにおいて大変満足が減り、満足・普通・不満・大変不満が平均的に増える結果となってしまった。

考察

近年、医療提供に対し、患者の立場に立った医療サービス提供に向けた変革を医療機関に求める声が高まっている。患者本位の医療が求められている現在、一方的な医療サービスの提供だけではなく、患者を理解し配慮した患者志向の医療サービスをしなくてはならない。透析医療は危険を伴う専門性の高い治療であり、患者の流動も少なく、なおさら患者志

向のサービスが大切となる。そこで今回、当院独自に満足度調査を試みた。その結果、1回目の調査は患者・スタッフともに技術・援助面は満足度が高い結果となった。透析は常に危険と隣り合わせであり、日頃よりスタッフの安全面、技術面への意識は高いためだと考える。しかし、環境、接遇面ではスタッフの認識不足もあり、患者の不満につながる結果となった。

2回目の調査では、1回目の結果を分析し問題点を共有する目的でチェックリストを作成し日々の業務に努めた。チェックリストの評価は、どのスタッフも「出来た」「まあまあ出来た」にチェックされていた。その後、2回目の調査を行ったが、技術・指導、環境面等で高い評価だったものの、説明・指導、精神的配慮等で、低い評価となった。一回目の調査での問題点を解決できていない結果となった。当院透析室の歴史は長く、透析歴の長い患者も多い。そのことからなれ合いになってしまっていた。また、透析の日々の作業が問題なく出来る事にだけ満足して、患者への看護、配慮が不足しているのではないのかと考える。このことから、透析中の声かけ、観察等がよりいっそう的確に行えるように、对患者として向き合えるようにならなければいけない。

満足度調査を継続的に行い患者の満足度の変化や意識の変化を見ることで、問題も見えてくる。その問題点が解決されれば、信頼は高まる。この結果をもう一度職員にフィードバックして日頃の問題点を認識し、問題解決のために職員一人一人が真剣に取り組んでいく必要がある。

結語

- 1、今回の調査で、患者とスタッフの認識の相違、問題点が把握できた。
- 2、患者の心理を探るとともに、医療従事者としてどのような姿勢で臨むべきか、改めて考える機会となった。
- 3、継続的に調査し問題点を一つ一つ解決していけば、徐々に患者の満足度を高かめる事ができる。

参考文献

- 1、医療経営戦略研究所「透析マネジメント」
(<http://www.tosekimanagement.com/consulting/satisfaction.htm>) (2010/09/23 アクセス)
- 2、みずほ情報総研「患者の満足度と施設改善のポイントを考える」
(<http://www.mizuho-ir.co.jp/publication/column/social/2009/0714.html>) (2010/09/23 アクセス)