

原 著

糸魚川総合病院におけるケアの満足度に関する調査 患者の満足度と看護婦の認識度の比較

室 川 直 子* 高 橋 宮 子*

入院中の患者の看護ケアに対する満足度を明らかにし、看護婦自身の日常看護ケアに対する評価を知り、患者の看護ケアに対する満足と介護婦の認識度を比較する目的でアンケートを行った。患者は身体的援助面において、個人的でプライバシーが守られ、苦痛に対する援助を望んでいた。また、排泄、食事面では看護婦に比較し、患者の満足度は低かった。機能訓練、健康教育、指導の担当看護婦に対する満足度は、患者、看護婦ともに低かった。患者の立場にたった精神的な援助、及び対応は患者ならびに看護婦とも評価が高かった。看護婦は年齢により認識の相違はあるが、患者の満足度を高め患者個々のニーズにあったケアを行うための、判断能力を高める必要がある事が分かった。

キーワード：看護ケア、患者の満足度、看護婦の認識度、アンケート調査

はじめに

看護婦は、患者のニーズに即した患者中心の看護を求められ、患者のQOLを高めるために日々努力している。より質の高いケアをしていくためにはケアの受け手である患者の評価を聞くことは重要である。今回当院に入院中の患者を対象に看護ケアに対する満足度と、看護婦の日常看護ケアに対する認識評価を比較し調査したので報告する。

研究目的

1. 入院中の患者の看護ケアに対する満足度を明らかにする
2. 看護婦自身の日常看護ケアに対する評価を知る
3. 患者の看護ケアに対する満足度と看護婦の認識を比較し評価する

研究方法

1. 調査期間
平成7年11月29日～12月8日
2. 調査対象
患者：全病棟対象に1週間以上の入院で受け答えのできるもの
看護婦：病棟看護婦全員99名

患者 看護婦

第1 脳外科、整形外科	25	26
第2 外科、泌尿、眼科	25	25
第3 内科	25	25
第4 婦人科、小児、内科	25	23

3. 調査内容、方法

質問紙による調査研究(表1)

患者は質問紙を配布後、翌日回収、自己記入できないものは面接記入とした。看護婦は回収袋を用意し婦長の協力を得た。質問紙は1、2と回答したものを満足ととらえた。

表1 アンケートの設問内容

該当するところに○をつけてください

- 1 (十分にそうしている) 2 (大体そうしている)
- 3 (少し不足していると思う) 4 (不足している)

〈患者用〉 2. 食欲のないとき看護婦は何らかの援助をしましたか

10. 分からないこと、困ったことは看護婦に相談しやすいですか

〈看護婦用〉 14. 機能回復、健康教育、家族指導は計画的に進めている

20. 受け持ち看護婦の紹介をし退院まで責任をもって関わるようにしている

以下省略

*〒941-8502 新潟県糸魚川市大字竹ヶ花457番地1
糸魚川総合病院 看護部

結 果

1. 対象の特徴

患者：男53名、女47名、年齢別では16～39歳が15名、40～59歳が24名、60歳以上が61名、平均年齢は58.6歳、回収率100%

看護婦：25歳までが33名、26歳～35歳が24名、36歳～45歳が25名、46歳以上が10名、平均年齢32.6歳、回収率は92.6%

2. 患者男女別満足度（図1）

女性が“不眠への受け止め、理解”や“入院時説明に対する理解”に男性より満足度が高い結果を示している。それ以外は男性の満足度が高い。男女差の大きなものとして“排泄時の配慮、保温、プライバシー”“苦痛や不安に対する配慮や適切な処置”“機能回復、健康教育、家族指導”また“処置、ケア時の配慮、及び技術面に対する安心”に対し女性の評価が低くなっている。

図1 患者男女別満足度

	男	女
1 食事は気持ちよく食べられる	90.3	85.4
2 食欲のないときの援助	69.2	60.5
3 排泄に対する配慮	82.7	70.9
4 排泄時の保温やプライバシー	84.6	72.9
5 苦痛やそれに伴う不安	94.2	79.2
6 苦痛、不安に対する理解、処置	92.4	81.3
7 体を拭く時の苦痛、疲労感	82.7	77.1
8 眠れない時の気持の受け入れ	82.7	83.3
9 眠れない時の対応	69.3	75
10 相談しやすい	90.4	85.5
11 頼んだことはすぐにする	94.2	85.4
12 不安、苦痛時の態度	88.5	77.1
13 入院当日の入院生活の説明	78.8	85.4
14 機能訓練、健康教育、指導	76.9	50
15 病室環境を整える	68.8	64.7
16 面会の時間や場所	86.6	83.4
17 プライバシーの尊重	94.3	89.6
18 都合を聞きながらの処置	96.2	87.5
19 処置、技術に対する安心	96.2	83.3
20 担当看護婦を紹介、信頼	76.9	68.8
21 用件に対して速やかに連絡	92.3	91

3. 病棟別患者、看護婦の満足度の比較

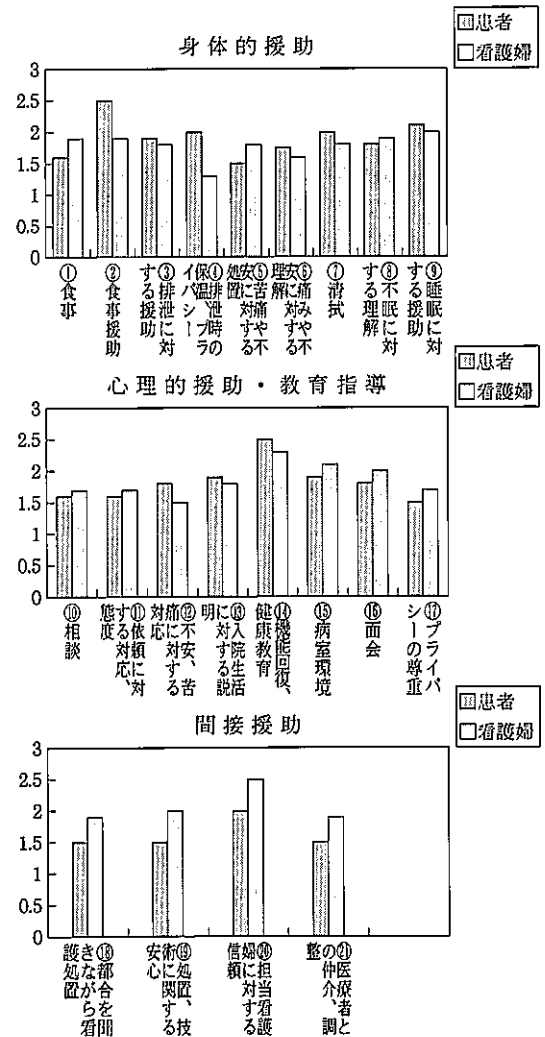
患者では1病棟では“食欲のないときの援助”2、3病棟では“食事の時気持ちよく食べられる”“眠れないときの対応”“機能回復、健康教育、指導”4病棟では“食欲のないときの援助”“排泄時の保温、プライバシー”“担当看護婦に対する信頼”に対し特に低い結果であった。看護婦は病棟ごとの認識の差は、少

ないがどの病棟も“機能回復、健康教育、指導”及び“担当看護婦”に対して低い。

4. 患者と看護婦のケアに対する認識の比較（図2）

アンケート項目を〈身体的援助1～9〉〈心理的援助10～17〉〈間接看護18～21〉に分類した。身体的援助では“食事の援助”“排泄時のプライバシーや保温”“睡眠への援助”は患者の満足度が低いのに比べ“苦痛や不安に対する処置”が看護婦では低い。心理的援助では“機能訓練、健康教育、指導”が双方とも低く“病室環境”に対し看護婦が低くとらえている。間接看護において看護婦が患者より全てにおいて低く評価しており、特に担当看護婦に対して看護婦の認識が低い。

図2 患者と看護婦のカテゴリー別平均地の比較



5. 患者、看護婦年齢別満足度の比較

患者は、16歳～39歳において“食事援助”“排泄時の援助、プライバシー”“清拭”の評価が低い。看護婦では25歳までの看護婦が“食事援助”“排泄時の援助、プライバシー”に対して低く評価しており“睡眠”及び“苦痛や不安に対する処置”に対し46歳以上の看護婦が低く評価している。36～45歳の看護婦は“機能回復、健康教育、指導”に対し評価が高い。

考 察

男女別では、男性に比べ女性の満足度が低い。基本的欲求である食事、排泄、睡眠に対する満足度が低く看護婦とのずれがある。限られた環境の中で、個々の患者の欲求に基づいた看護援助とはどうあるべきかを常に考え、個別的なケアの提供が望まれる。病棟ごとの満足度では、入院期間や患者の状態、疾患などで満足度は異なる。患者の入院目的に応じたケアの提供が必要である。患者と看護婦のケアの比較では“機能回復、健康教育、指導”“担当看護婦”が双方とも低い結果であった。現在チームナーシング制を取っており、受け持ち制を取り入れているが、「担当看護婦さんがいるんですね。3週間してから知りました。もっと早く知っていればね。」「こちらの部屋へ来てから変わったようですがだれだか分かりません」というこえが、聞かれるように看護婦は受け持ちと意識していても、患者に紹介していないケースが多い。社会背景や家族背景を理解し、患者がどのような状態で入院しているかを受け入れ、看護援助していくことが満足度と関連する。患者を人として尊重し患者と看護婦がどのような人間関係を導くかということも看護ケアの質を左右すると言われている。苦痛に対する処置、援助が患者と比較すると看護婦自身の評価が低い。看護度が高く処置、ケアの多い患者、苦痛を伴う患者程、患者と看護婦の満足度の差が生じやすく、患者側にたったケアが必要とされる。看護婦は病室環境では看護助手に業

務を任せる傾向にあり、患者個々に応じた環境という面では看護婦は患者に比べて評価が低い。看護婦は経験年数に応じて、看護ケアの認識が異なっている。卒後は処置、技術面に対し、36歳からは教育、指導面に、46歳からは痛み、睡眠などの看護援助に対する面での看護実践に対する認識が高い傾向にある。

結 論

1. 患者は身体的援助面において、個別的でプライバシーが守られ、苦痛に対する援助を望んでいる。また排泄、食事面では看護婦に比べ患者の満足度は低い。
2. 機能回復、健康教育、指導、担当看護婦に対する満足度は、患者看護婦ともに低い。
3. 患者の立場にたった精神的な援助、及び対応は患者看護婦ともに評価が高い。
4. 看護婦は年齢により認識の異なりはあるが、患者の満足度を高め、患者個々のニーズにあったケアを行うための、判断能力を高める必要がある。

ま と め

看護の質の向上の為に、患者の評価を重要視し、看護の実践が患者の満足とともに合致するための方向性が見いだされた。個々の患者に応じた看護ケアの提供のための看護方式の見直しが必要である。看護ケアの充実、患者のニーズに応じたケアの提供、患者看護婦とも満足が得られる看護活動を今後も継続して行きたい。

参 考 文 献

- 1) 中村美代子、他：患者と看護婦の看護ケアに対する認識のずれ、第24回看護管理、1993年
- 2) 寺門とも子：入院中のケアにたいする満足度と患者が認識する看護活動との比較、第21回看護管理、1990年
- 3) 菊地令子、患者は看護婦に何を求めているか：月刊ナーシング、74～76、1989年

Survey on Level of Satisfaction with Care at Itoiwgawa General Hospital: Comparison Between Patient Satisfaction Levels and Nurse Recognition Levels

Naoko Murokawa* and Miyako Takahashi*

A questionnaire survey was conducted to elucidate the level of inpatients with nursing care, to learn how nurses themselves evaluate ordinary nursing care, and to compare patient satisfaction in regard to nursing care with the nurses' recognition level. In regard to aspects of physical assistance the Patients wanted their individual privacy respected and they wanted assistance with their suffering. The patients' level of satisfaction with excretion and food was lower than the nurses'. Level of satisfaction of both patients and nurses was low in regard to nurses in charge of function training, health education, and patient instruction. Both patients and nurses rated psychological assistance from the patients' viewpoint, and coping highly. While there were differences between nurses according to age, it was learned that it will be necessary to increase nurses' judgment in order to raise the patients' level of satisfaction and provide care that is better suited to the needs of individual patients.

Key-words: nursing care, patient satisfaction, nurse recognition, questionnaire survey.

**Department of Nursing, Itoigawa General Hospital
Takegohana457-1, Itoigawa, Niigata941-8502*