

P10-162

手術を受けた患者・家族の満足度調査

神戸赤十字病院 看護部

○河本 晋輔、松本 敬子、会澤 英子、北村 愛

【目的】平成16年度より第3者機関による顧客満足度調査を毎年受け、その調査結果に励まされながらより良い医療の提供に取り組んできた。しかし、平成20年度は手術を受けた患者・家族の満足度が低下したという結果であった。そこで平成20年度に設置した「サービス向上委員会」で実態を明らかにし、対策への示唆を得るために調査を行った。

【方法】平成22年度1月～3月までの期間、質問紙法によるアンケート調査を全病棟で行った。患者・家族で同意を得られた方に無記名で記入を依頼した。

【結果】患者概要は、回答者総数156名で男女共ほぼ同数であった。回答者は患者が111名、家族41名、回答なし46名。診療科は外科45名、整形外科37名、婦人科22名、泌尿器科16名で回答者の78%を占めた。年齢は25～44歳が49名で最も多く、次いで65～74歳38名、45～64歳34名の順に多かった。満足度結果は1.患者・家族の多くが、ほぼ全項目に対して満足度は高かった。一方、2.満足度が低いのは入院に必要な生活用品に対する説明、痛みや不快感、恥ずかしさへの配慮、手術当日の家族控室の説明、知識・技術への信頼、術前訪問、退院指導に対する満足度が低かった。3.満足度が低いのは女性(66%)で、診療科は婦人科に多かった。年齢層は45～64歳に集中しており、男性も泌尿器科の患者は他科に比べて満足度が低かった。生殖器系疾患は他の患者以上にハード面を含めたより深い配慮が必要であると考え。男性患者の否定的な意見は男性看護師に対するものが多かった。

【まとめ】全体的に女性に否定的な意見が多く、年齢層や診療科によって否定的な意見がある事が分かった。今回はアンケートの質問項目が多かったことで、回収率が悪く、正確な結果を得ることができなかったが、満足度を高める示唆を得ることはできた。これを課題に委員会を中心に取り組んでゆく。

P10-164

患者との情報共有を重視した個別的関わりの実践 ～チーム医療の推進～

大分赤十字病院 看護部

○亀井 加奈、阿南 香奈子、高橋 まい、野上 弥生、松井 扶貴子、横井 直美

当病棟では、糖尿病の自己管理に必要な知識の習得を目指して、昨年から集団指導による反復学習を強化し、学習意欲や知識の向上が認められた。しかし糖尿病教室を担当するスタッフから、自己の合併症の状態や検査データを把握できていない患者の存在が問題視された。集団学習の強化により、一般的な基礎知識は習得できているが、個別的な関わりが十分でないため、自己の病状を把握できていないのではないかと思われた。現在、当院には内分泌内科医は1名で、平均12名の入院患者を担当している。外来診療もあるため、患者と接する時間が十分に取れない現状がある。看護師による集団指導においても成果が上がっているが、患者個々の病態に応じた関わりは十分とはいえない状況である。そこで、患者が自分の病状を把握しやすく、医療者も情報収集が容易で指導に活用できることを目的として個人別指導表を作成した。個人別指導表には、検査スケジュールや血糖のコントロール状況、検査結果報告、合併症の状態、薬物療法、食事療法、運動療法の内容等が記載され、電子カルテに簡単に入力できるようにした。また、個人別指導表を用いて面接を行い、医療者と患者間で情報を共有することで患者自身が病状を把握し療養への意識付けになることを目標とした。さらに、医師とコメディカルが情報共有を行い、統一した見解のもと、CDEがそれぞれの専門性を活かして指導できるようになれば、より効果的な個別指導が実践できるのではないかとと思われる。

P10-163

他職種とのケアチームで行うリンパ浮腫外来の開設

長野赤十字病院 看護部

○田中 真理子、小山 幹子

【はじめに】N病院は地域の中核病院として、また地域が診療連携拠点病院の指定も受けている。平成20年の診療報酬改定に伴いリンパ浮腫指導管理料・弾性着衣等に関わる療養費の支給が認められたことで、関心が高まりリンパ浮腫治療への要望が多く聞かれるようになった。こうした背景も踏まえ平成21年4月からリンパ浮腫外来を検討し7月に開設するに至った。チームメンバーは医師を中心に、以前から入院患者に施術していた理学療法士(以下PT)と看護師が協働で施術を行う体制を取った。外来開設から1年経過した現状を報告する。

【開設までの経過】H21年4月・ワーキンググループ設立を検討メンバー:関連診療部長、副看護部長、外来師長、関連病棟師長、医事課長、PT、看護師

5月・ワーキンググループ活動

内容 費用等の設定、リンパ浮腫指導管理マニュアルの整備

- ・勉強会
- ・手順作成(診療の流れ、PTと看護師の役割分担)
- ・記録物作成
- ・施術室の設置場所物品請求
- ・院内外への広報

6月・ワーキンググループ活動

内容 開設のための最終確認

【現状】・ケアチームのリーダーが医師であり確実な診断の上、安全に施術する事が出来る。

- ・PTの技術と看護師のアセスメント能力を統合させて患者を覗ることができる。
- ・自費診療で行わなくてはならず患者負担が大きい。
- ・患者からの要望があれば、無償で施術を行うことがある(混合診療を避けるため)
- ・マンパワー不足からPTや看護師が負担感を感じている。
- ・施術スタッフが限られており、リンパ浮腫外来の初診患者数を制限している。
- ・施術者がリンパ浮腫外来の専任でない。

P10-165

当院における乳癌術後患者に対するリンパ浮腫外来運営の経験

さいたま赤十字病院 2-2病棟¹⁾

さいたま赤十字病院 2-3病棟²⁾

さいたま赤十字病院 乳腺外科³⁾

○大塚 麻由¹⁾、安木 薫²⁾、野澤 亜矢¹⁾、高橋 民子²⁾、大橋 郁織¹⁾、菟 美香²⁾、奥出 絵里香²⁾、滝川 雅子²⁾、秋山 朱美²⁾、王 宏生³⁾、有澤 文夫³⁾、齊藤 毅³⁾

平成20年4月「リンパ浮腫指導管理料」が報酬診療として認められ、また四肢のリンパ浮腫治療のための弾性ストッキング、弾性スリーブ、弾性グローブ及び弾性包帯が保険適用され療養費として支給されることとなった。これにより乳癌術後の上肢のリンパ浮腫が疾病であると広く認識されることとなった。これを受け、同年9月に当院ではリンパ浮腫外来を開設し、リンパドレナージセラピストの資格を所持した看護師2名が病側上肢のリンパ浮腫を発生した乳癌患者の施術にあたることとした。当院のリンパ浮腫外来の運営方法について紹介し、これまでに診療したリンパ浮腫患者の治療成績を報告する。予防が目的である「リンパ浮腫指導」は病棟看護師で編成した乳腺チームが説明会を開催し行うこととした。リンパ浮腫治療とリンパ浮腫予防の整合性を保つための工夫についても報告する。