

池瀨 弘子

徳島赤十字病院 看護サービス委員会

**要 旨**

当院ではインフォームドコンセントの充実，チーム医療の推進，治療の標準化と均質な医療の提供，業務の効率化等を目的として1999年1月よりクリティカルパス（CP）を導入している．現在，患者用 CP59，医療者用 CP106が使用されており，その効果も在院日数短縮において顕著となっている．

今回はインフォームドコンセントの視点から患者満足度を知る目的で患者用 CP を使用した患者様183名に対してアンケート調査を実施した．

結果，患者用 CP に基づいて看護師からの説明を受けることにより，約8割の人が入院後の検査や治療のスケジュールが前もってわかり安心感があった，治療への参加意識も高まった．また，予定が立てやすく退院の準備も進めやすかったと解答しておりインフォームドコンセントの充実につながり，入院生活に対する満足度も高いことがわかった．

キーワード：患者満足，インフォームドコンセント，医療サービス

**はじめに**

当院では，1999年1月よりインフォームドコンセントの充実，チーム医療の推進，治療の標準化と均質な医療の提供，医療の質の管理，業務の効率化，在院日数の短縮を目的としてクリティカルパス（以後 CP と記す）の導入を開始した．現在，患者用 CP59，医療者用 CP106が使用されている．CP 導入は，16.9日（平成10年）だった在院日数を9.8日（平成14年7月）に短縮し，在院日数短縮に向けての効果を裏付けると同時に，より質の高い医療サービスが望まれるようになった．このことは，ますますCPの重要性を高くしている．

今回，現在使用中の患者用 CP のインフォームドコンセントに視点を当てた患者の満足度を調査し，その結果を今後の患者用パス改善の一助とすることを目的とした．

**調査方法**

## 1) 期間

H14年11月14日～12月11日

## 2) 対象

当院に入院し患者用 CP を使用した患者183名

## 3) 方法

質問用紙を作成し，調査の承諾が得られた対象患者にアンケート用紙を配布し，無記名で回収箱に投函してもらう

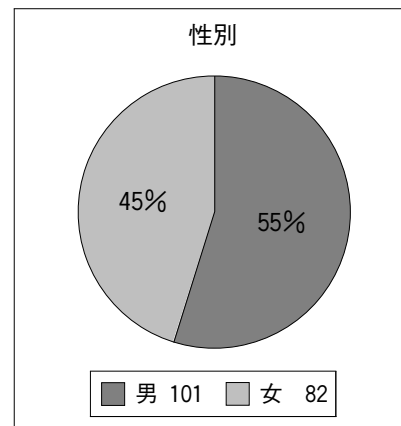
## 4) 分析方法

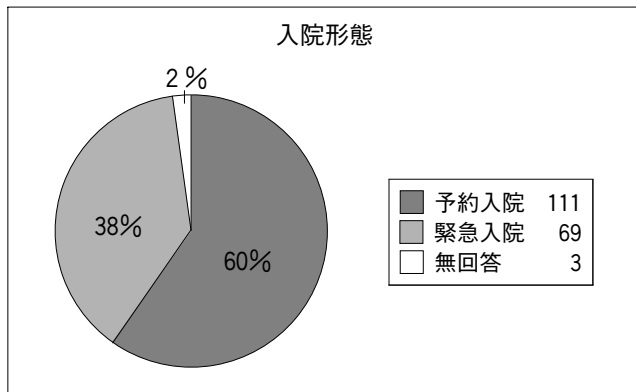
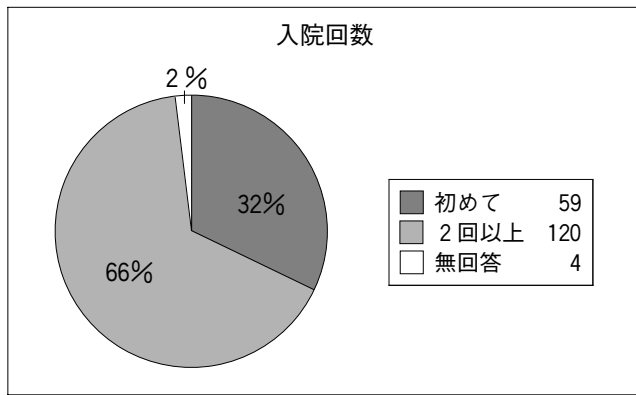
エクセル統計処理

自由記載については，その内容を今後の患者満足度向上のために検討する

**結 果**

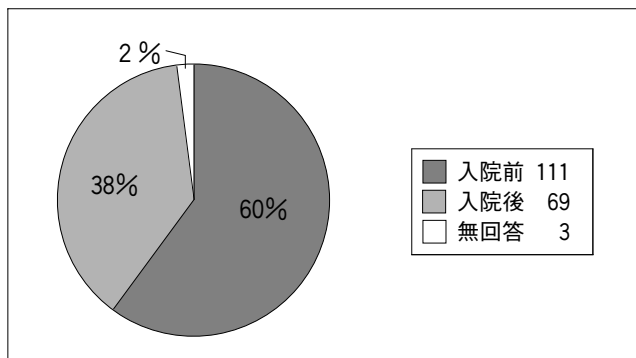
183名から回答を得た．男性101名（55%）女性82名（45%）でその内，初回入院が59名（32%）2回目以上120名（65%）無回答4名（2%）であった．また予約入院111名（60%）緊急入院69名（38%）無回答3名（2%）であった．



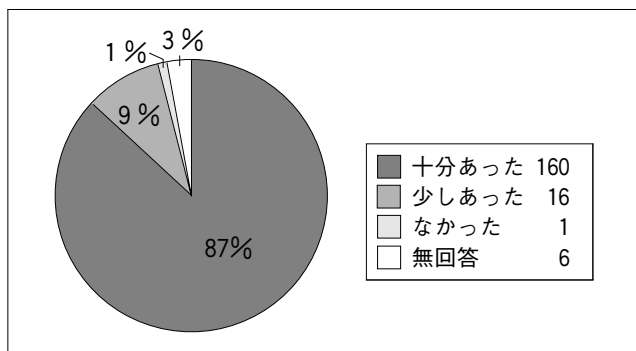


アンケート内容に沿って

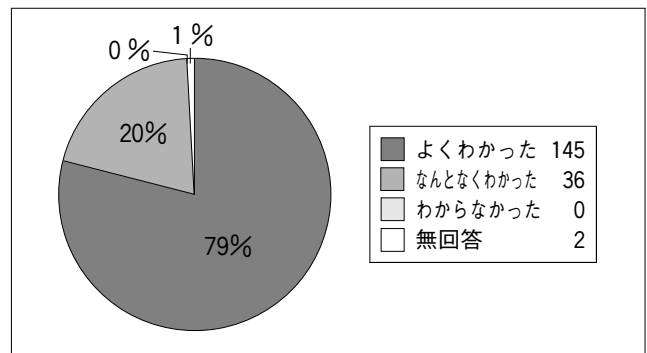
1. 「スケジュール表を渡す時期はいつが良いですか」



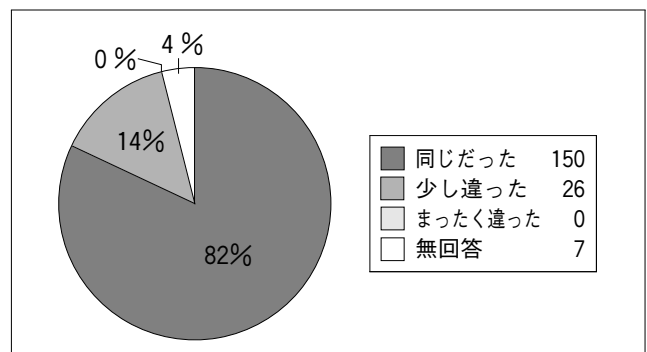
2. 「スケジュール表の内容について看護師からの説明はありましたか」



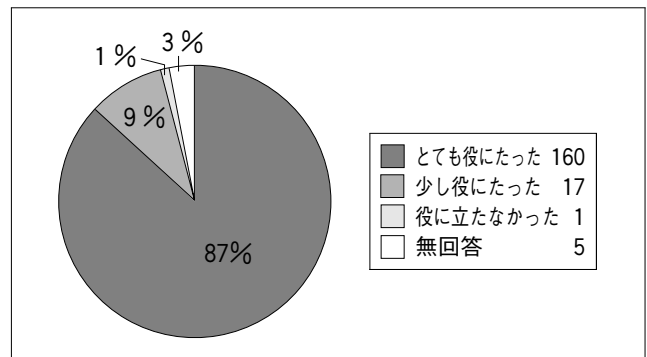
3. 「スケジュール表により入院中の生活はわかりましたか」



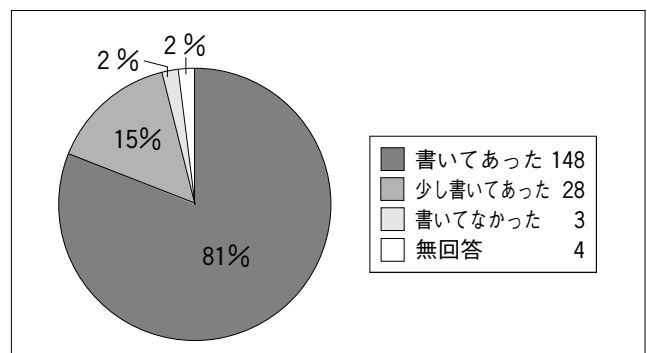
4. 「入院中の経過はスケジュール表と同じでしたか」



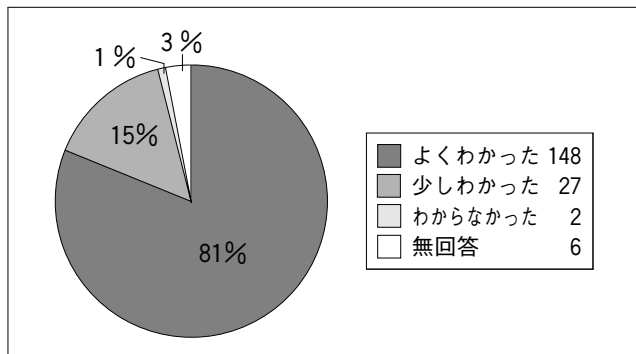
5. 「入院生活でスケジュール表は役立ちましたか」



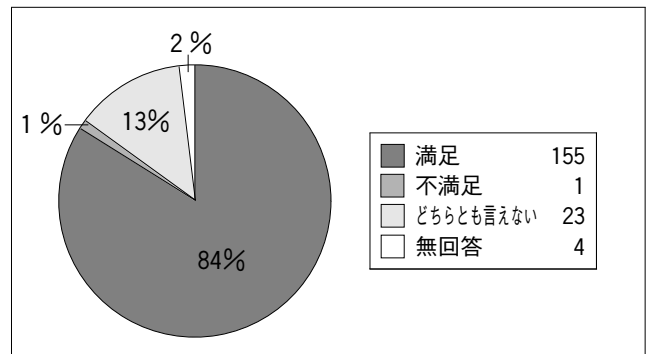
6. 「知りたいと思うことは書いてありましたか」



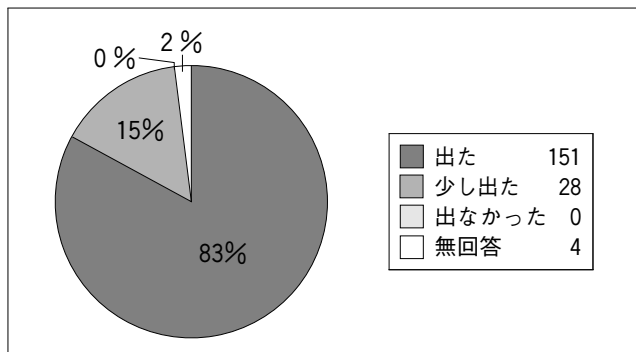
7. 「どのような治療を受けるか前もってわかりましたか」



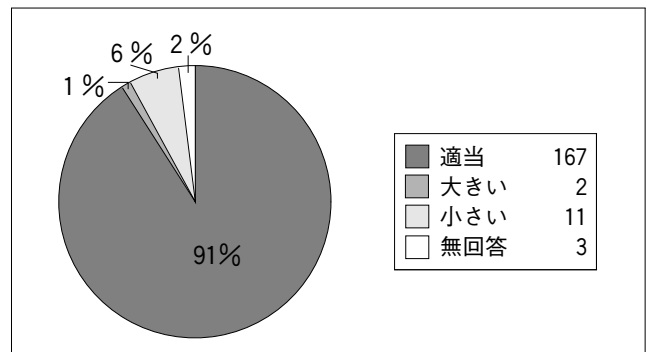
11. 「入院生活は満足でしたか」



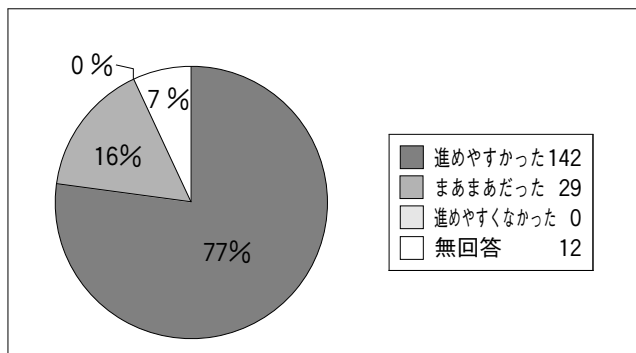
8. 「治療への参加意識は出ましたか」



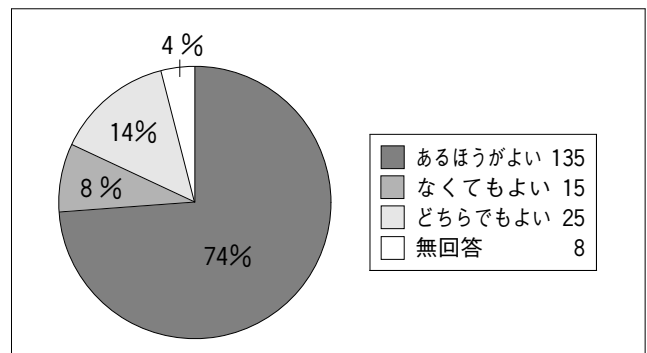
12. 「スケジュール表の文字の大きさはどうでしたか」



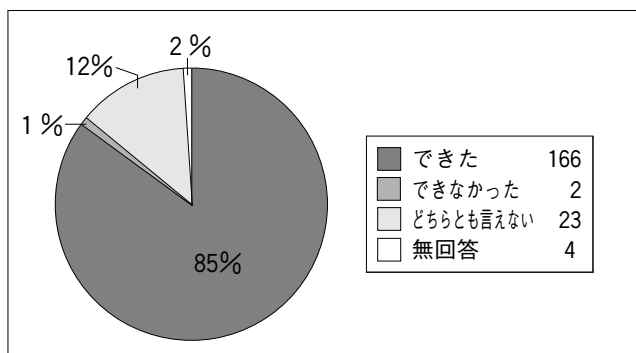
9. 「退院の準備を進めることが出来ましたか」



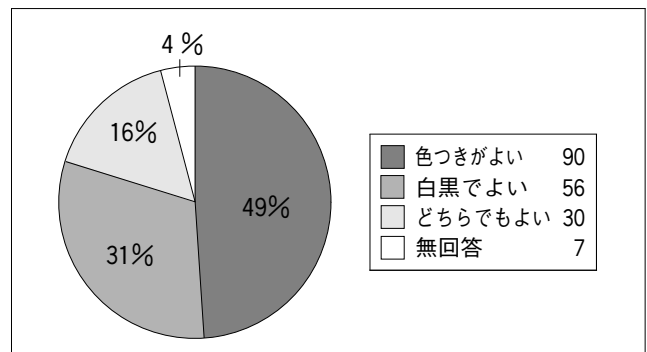
13. 「スケジュール表の挿入の絵はある方がいいですか」



10. 「スケジュール表を使用することで安心して入院出来ましたか」



14. 「スケジュール表の色は必要ですか」



15. その他自由記載の内容より「検査などの内容を具体的に知らせていただき、わかりやすく、行動しやすかった」「安心して検査などが受けられ、家族と共に

活用できた」と入院生活に満足している声が聞かれた。また「予定が立てやすかったので今後も続けてほしい」「スケジュールに沿った心の準備と看護師さんの案内誘導が特に大切」などの意見があった。

## 考 察

全体の約80%以上の方が看護師からの患者用CPパスの内容説明を受けることにより、知りたい内容や入院生活が良くわかった、と答えている。さらに前もって治療内容が理解でき、治療への参加意欲が出るなど入院生活に患者用CPが役立ち、さらにCPに沿った入院経過であったとの良い評価を得ている。以上のことから84%の人が入院生活に対して高い満足度を得ていることがわかった。しかし一部の夜間緊急入院の多い病棟では満足度・理解度が低く出ている。これは夜間入院や緊急入院では治療や処置が優先すること、また多忙な業務により患者様への説明が不十分であったことが原因と考える。看護師からの十分な説明がいかにか患者様の入院生活・退院の準備などに大きく影響しているかが伺える。今後は状態の安定した時点での説明の補足を加えるなど努力が必要である。このことが患者サービスにつながるものと考えられる。

次に患者用CPの文字の大きさは90%以上の方が適当と答え、70%の以上の方が挿絵はあるほうが良いと答えていることから、現在使用中の患者用CPは見や

すいといえる。しかし色に関しては約50%の人が色付きを望んでおり、どちらでも良いと答えている人を加えるとほぼ60%の人が色付きを望んでいることになる。現在白黒が多く使われているのはコストの問題やコピーの関係といえるが、患者サービスから考えると患者の期待に近づけるよう検討する必要がある。

また入院形態においては予約入院の場合、入院前に外来看護師より患者用CPの説明を前もって受けることで満足度が上がることにつながっていると考えられる。

## ま と め

- 1) 患者用CPを使用することで約80%以上の患者様が入院中の経過を理解し、治療への参加意欲も高まると評価している。
- 2) 患者のニーズに合わせたケアの提供のためには、入院前に外来で患者用CPの概要を説明し、用紙を渡しておき、さらに入院後毎日受け持ち看護師が説明し理解の確認をすることが必要である。

## おわりに

CPは医療の標準化をもたらすが、患者様には個性がある。そのことを理解したうえで繰り返し説明することは患者様との信頼関係を良好にし、患者様の満足度の向上につながる。

---

# Survey of Patients' Satisfaction Using a Critical Path for Patients

Hiroko IKEBUCHI

Nursing service committee, Tokushima Red Cross Hospital

At our hospital, the critical path (CP) was introduced in January 1999 for the purposes of securing informed consent, promoting team medicine, standardizing treatment, providing uniform care, improving work efficiency and so on. At present, CP59 for patients and CP106 for medical professionals are used. As a result, the mean hospital stay period of patients has been reduced markedly.

To investigate the degree of patients' satisfaction from the viewpoint of informed consent, we recently conducted a questionnaire survey of 183 patients, using the CP for patients.

The survey revealed that about 80% of all patients felt easy since the explanation given by nurses using the CP for patients made them well informed about the schedule of tests and treatment after admission. The awareness of patients on participation in treatment was also elevated. They additionally answered that the use of this CP made it easier for them to plan and prepare for discharge. It was also pointed out that the CP

ensured informed consent and elevated the level of patients' satisfaction during hospital stay.

Key words : patients' satisfaction, informed consent, medical care service

Tokushima Red Cross Hospital Medical Journal 9 : 153-157, 2004

---