

看護のレベルアップを目指して

—先取り看護でナースコールを減少し、満足度向上へ—

野村 朋子¹⁾ 岩本 眞弓¹⁾ 三岡 美香¹⁾ 岩佐真理子¹⁾
鈴木 美佐¹⁾ 松田 知子¹⁾ 山門浩太郎²⁾

要 旨：QC 活動¹⁾ を始めるにあたって患者中心の看護を行うためには何が必要なのかを明らかにするため、当病棟に入院されている患者様を対象に満足度調査を行い、もっとも満足度が低かったナースコール時の看護師の対応²⁾ に着目した。目標達成に向け原因の追究と対策の徹底に取り組み、ナースコールの患者様満足度が47%から78%にアップした。患者様に余裕をもった対応が可能になったことと、受け持ち患者様への責任感が高まったことが要因と考えた。今後更に細かく評価、修正を加えながら患者様満足度向上に努めていくことが課題とされる。

【Key words】満足度調査、ナースコール、看護師の対応、先取り看護

はじめに

患者様が病院を選ぶ現在、私達は専門職として質の高い看護が求められている。看護のレベルアップを目指す為に、日頃感じている問題点を病棟スタッフで話し合い選定表を用いて評価した。(図1)

方法

当病棟入院患者様にスタッフの対応に関するアンケート調査を行なった(平成18年2月25日～4月5日)。退院間近で長谷川式21点以上の患者様50名を対象とした。調査から、ナースコール時の対応に対する満足度が47%と半数にも満たず、53%の患者様が満足していないことが分かった。不満の原因は、ナースコールを押してから看護師が来るまでの時間が長く、対応が遅いという結果³⁾

だった(グラフ1)。

ナースコールの対応が遅れてしまう理由を列挙したところ、他の事をしていて手が離せない、スタッフステーションに誰もいない時がある、一度にナースコールが鳴るが、全体の61.3%を占めていた。この問題を解決出来れば、 $53.0\% \times 61.3\% = 32.5\%$ 「満足する」が32.5%アップすることになる(グラフ2)。

そこで、ナースコールの対応策を立てる為、実態調査を一週間行なった。189回のうちの注射・薬、排泄、食事・授乳、症状に対する訴え、環境整備で、全体の92.6%を示した。 $(32.5\% \times 92.6\% = 30\%)$ 。この5項目の対策を立てる事で、30%満足度がアップされる事になると考えた(グラフ3)。以上の事から、ナースコールの現在の満足度47%を30%増やし77%にする事を目標に設定し、患者様の要求に事前に対応することで、ナースコールを回避するという対策を立案し実施した。

問題点	質の向上	自己啓発	上位の方針	本質的か	全員参加	緊急性	実現可能	6ヶ月	合計点	順位
週2回の保清。患者様は満足か、もっと出来るのでは？	◎	○	○	○	◎	×	△	△	14	3
カルテ記載漏れ。	○	△	○	○	◎	○	○	○	16	2
入院患者様から、時々不満を聞く。	◎	◎	◎	○	◎	◎	○	○	21	1

図1：テーマ選定マトリックス図 4段階評価

◎3点 ○2点 △1点 ×0点

¹⁾ 福井総合病院 看護部7病棟

²⁾ 福井総合病院 整形外科

(受付日 2007年3月)

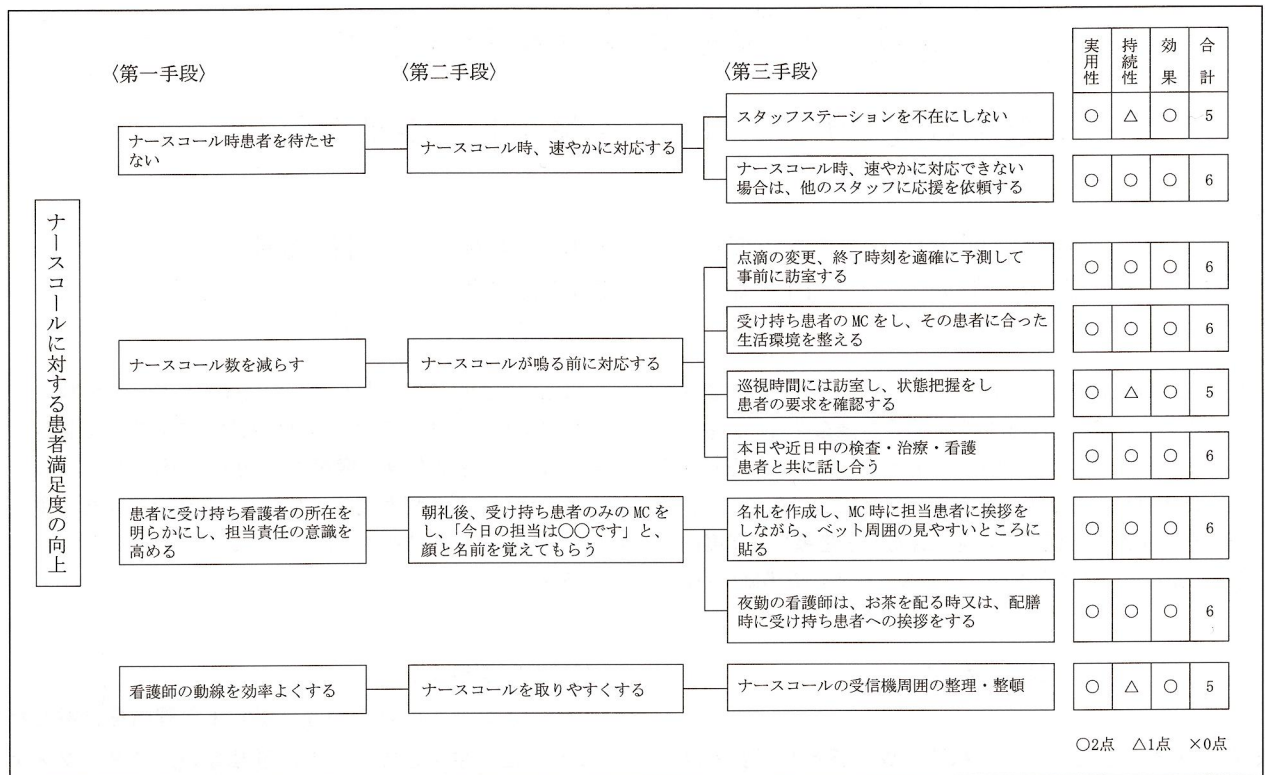
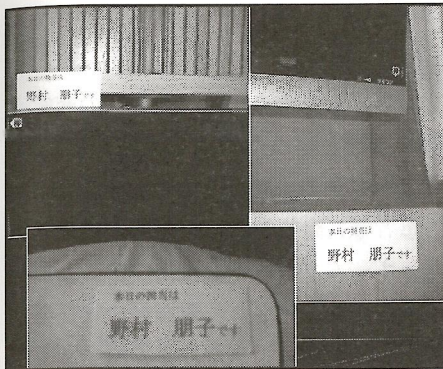


表1. 対策の立案

When	Where	Who	What	How
6月20日までに	スタッフステーションで	QCメンバーが	対応マニュアルを	スタッフに配布する
朝礼後	スタッフステーションで	スタッフ全員が	QC目標=3つのスローガンを	夜勤看護師の号令のもと読み上げる
朝礼後	受け持ち患者の病室で	担当看護師が	MCをして	受け持ち患者に合った環境整備をする
朝礼後	受け持ち患者の病室で	担当看護師が	自分の名札を	担当患者に挨拶をしながら、ベット周囲の見やすい所に貼る
点滴施行後	スタッフステーションで	担当看護師が	点滴の変更、終了時刻を	正確に予測して事前に訪室する
検温時	受け持ち患者の病室で	担当看護師が	本日や近日中の検査・治療・看護計画を	分かり易いように説明し、患者とともに話し合う
お茶を配る時 又は、配膳時に	受け持ち患者の病室で	夜勤の看護師は	受け持ち看護師である事を	知らせる
巡視時	受け持ち患者の病室で	担当看護師が	訪問し	状態把握をする事で患者の要求を確認する
ナースコールが鳴った時	ナースコールが聞こえる所で	スタッフ	ナースコールが鳴り続けたのを聞いた時	すみやかに確認する
12時30分頃	ナースコールの受信機周囲で	スタッフ	ナースコールの受信機周囲を	整理・整頓をする

表2. 対策の実施



QC目標

1. ナースコールは、迅速に対応
2. 受け持ち患者様の要求を、事前に察知
3. 点的管理は、適確に

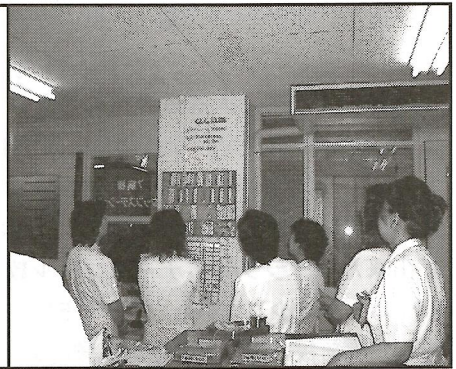
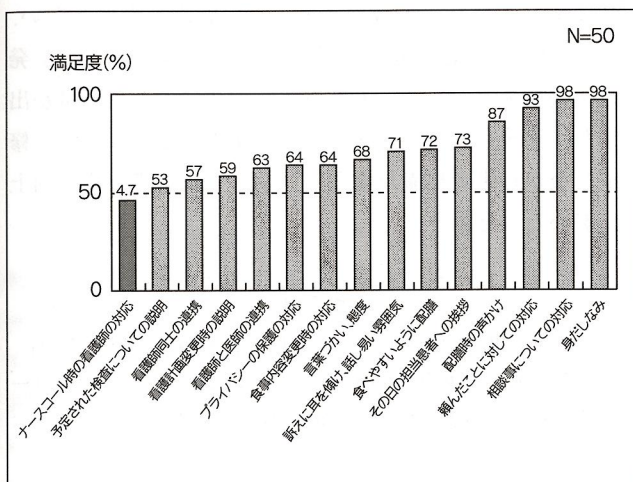
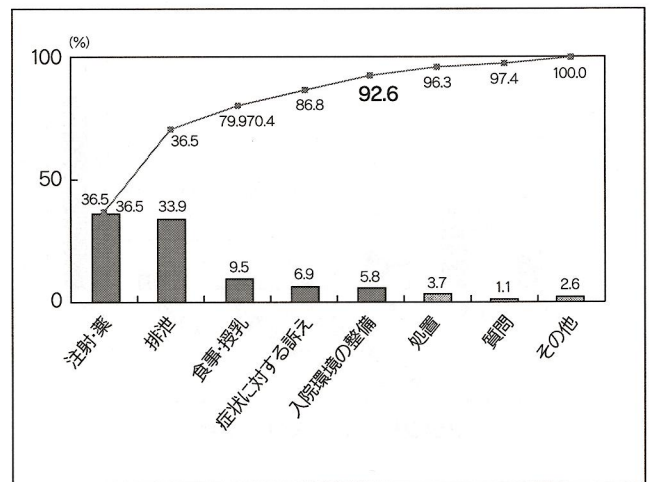


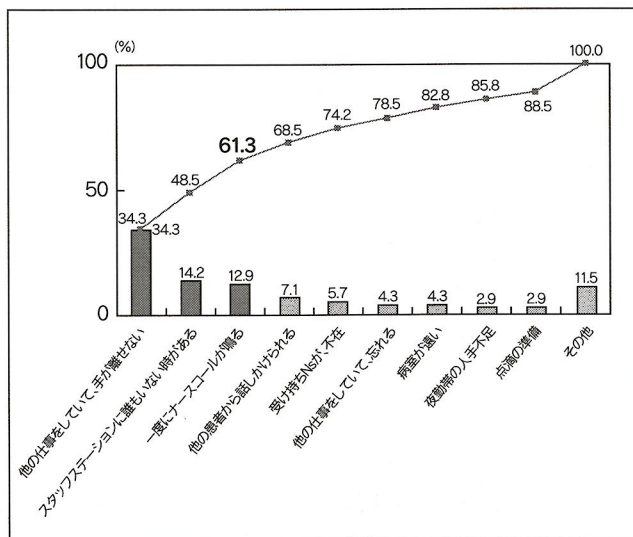
図2. ネームプレート・QC目標



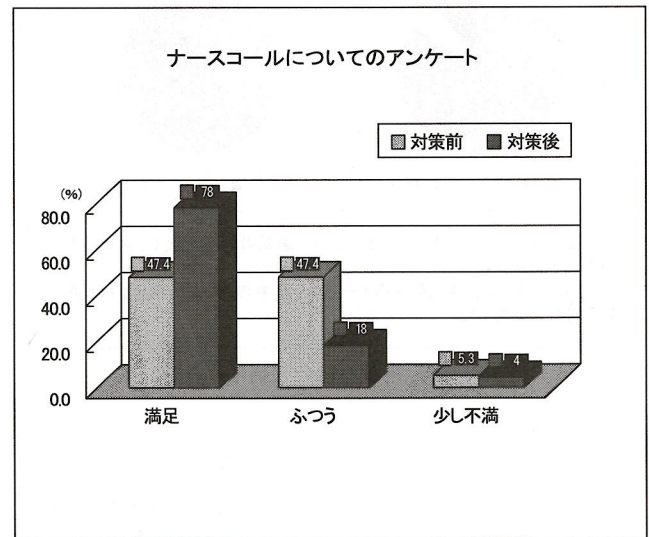
グラフ1. 入院中の患者満足度(看護士の対応)



グラフ3. 一週間のナースコール内容と割合



グラフ2. ナースコールの対応が遅れる原因

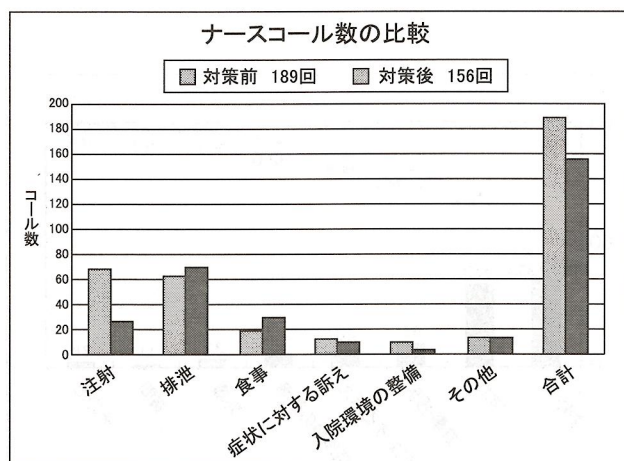


グラフ4. 患者様満足度の改善

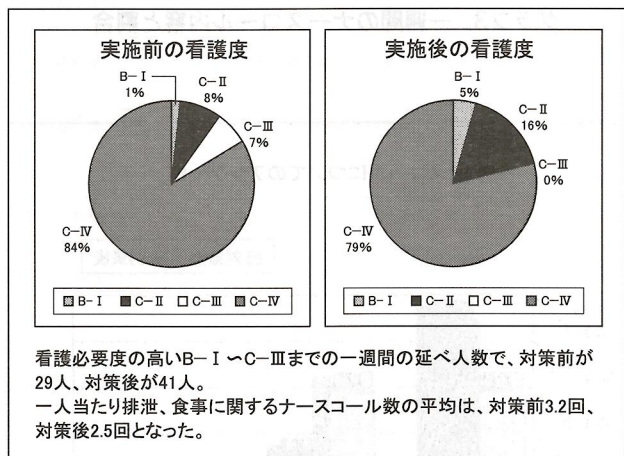
結 果

同様の方法で、入院患者様にスタッフの対応に関するアンケート調査を行なった（平成18年7月5日～8月23日）。ナースコールについての満足度は、実施前47%から実施後78%となり、30%アップの目標を達成することが出来た（グラフ4）。ナースコール数も対策前後を比較すると、減少していた（グラフ5）。

対策実施前後の入院患者様の看護度を比較して、実施後の入院患者様では、看護度は高かった（グラフ6）。



グラフ5. ナースコール数



グラフ6. 実施前後の看護度の比較

考 察

ナースコールを回避するためモーニングケアの充実や巡視の徹底、点滴の管理といった対策を実施した結果、看護師の先取り看護への意識が高まった。ナースコールが減ったことで、患者様に余裕を持った対応が出来るようになった。また、ネームプレートを使用することで担当看護師としての責任が明確化され、看護師の責任感が高まった。そして患者様からも担当が分かりやすく安心する、頼み易いという言葉が聞かれるようになった。しかし、ネームプレートの回収を忘れることが時々あり、患者様が戸惑っている事があった。今後は、日勤終了17時にネームプレート数の点検を行い管理を徹底したい。

QCサークル活動を行なうことで、病棟の問題点を発見し病棟スタッフが一丸となって解決に取り組む事が出来た。今後も満足するケアの提供が出来るよう評価・修正しながら患者様満足度向上、ひいては看護の質の向上に努めたいと思う。

文 献

- 1) 杉浦 忠：QC ストーリー入門. 日科技連 2005；10 月
- 2) 森谷恵子：あなたのナースコールになりたい～Ns コールゼロをめざして～. 医療マネジメント学会雑誌 2003；4：137
- 3) 医療 増刊号：看護師と患者との時間のとらえ方の違い～ナースコールをうけてから訪室するまでの時間～. 2003；57：231