

21 療養環境調査報告

－看護の質向上をめざして－

病院 看護部 高橋美枝子 富岡佳代 井草良子 三沢幸代
川村のぶ子 天野節江 堀房子

1 はじめに

看護部では看護活動の目標として「看護の質」を向上させることを掲げている。看護の質を評価する指標として、部内の重点目標であったことから「療養環境」について考えた。平成 14 年度から平成 16 年度まで療養環境の実態調査を行い、各年度ごと、課題を明らかにして取り組んできた。本稿ではこの 3 年間の活動を通して療養環境と患者サービスにおいて改善が見られたのでその概要を報告する。

2 目的

外来および病棟の療養環境を調査することにより問題点を明らかにして対応し、病院を利用する患者様により良い療養環境を提供し看護の質向上を目指す。

3 対象・方法

評価基準は「日本医療評価機構新評価体系 第 3 領域 療養環境と患者サービス」の看護関連項目を引用して作成した。評価の視点を統一するためにマニュアルを作成した。対象を外来および病棟とし、副看護師長 2 名 1 組により、配属外フロアを 1 日あるいは半日で評価した。
(平成 17 年度は副看護師長と卒後 11 年以上の看護師が加わった。)

平成 14 年度の調査結果から問題点を検討・見直し課題を明記して、平成 15 年度・平成 16 年度と調査を行った。

4 結果

I、接遇と案内 III、患者・家族の意見の尊重 IV、利便性とバリアフリー V、プライバシー確保への配慮 VI、療養環境の整備 VII、快適な療養環境 の項目で評価を行った。

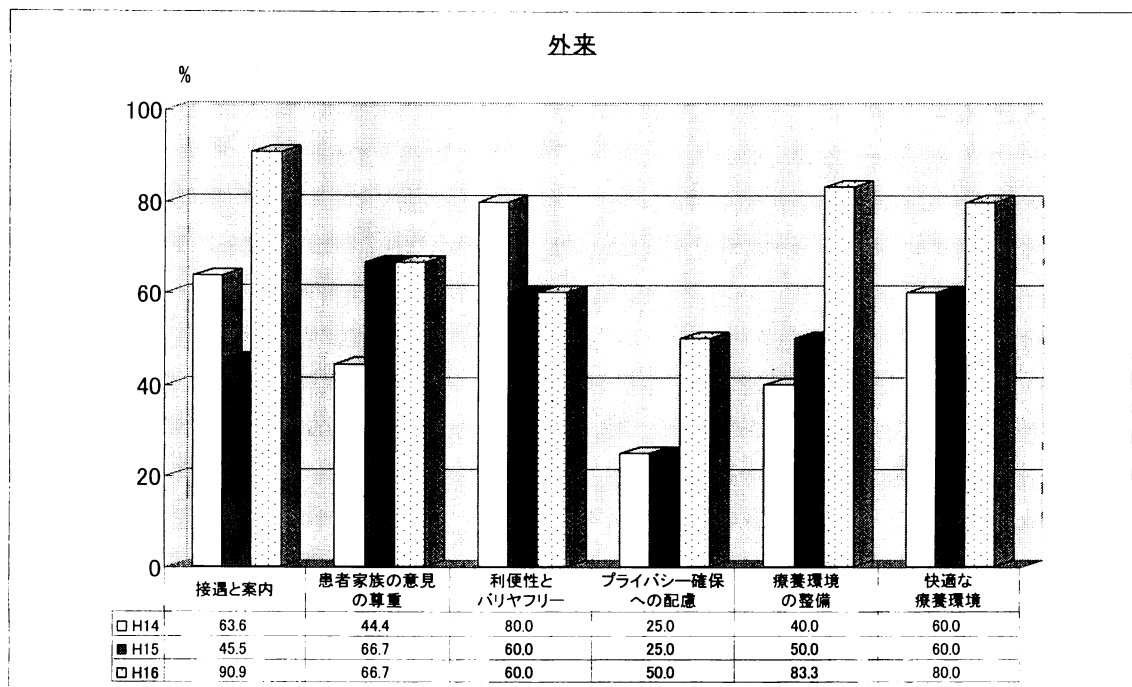
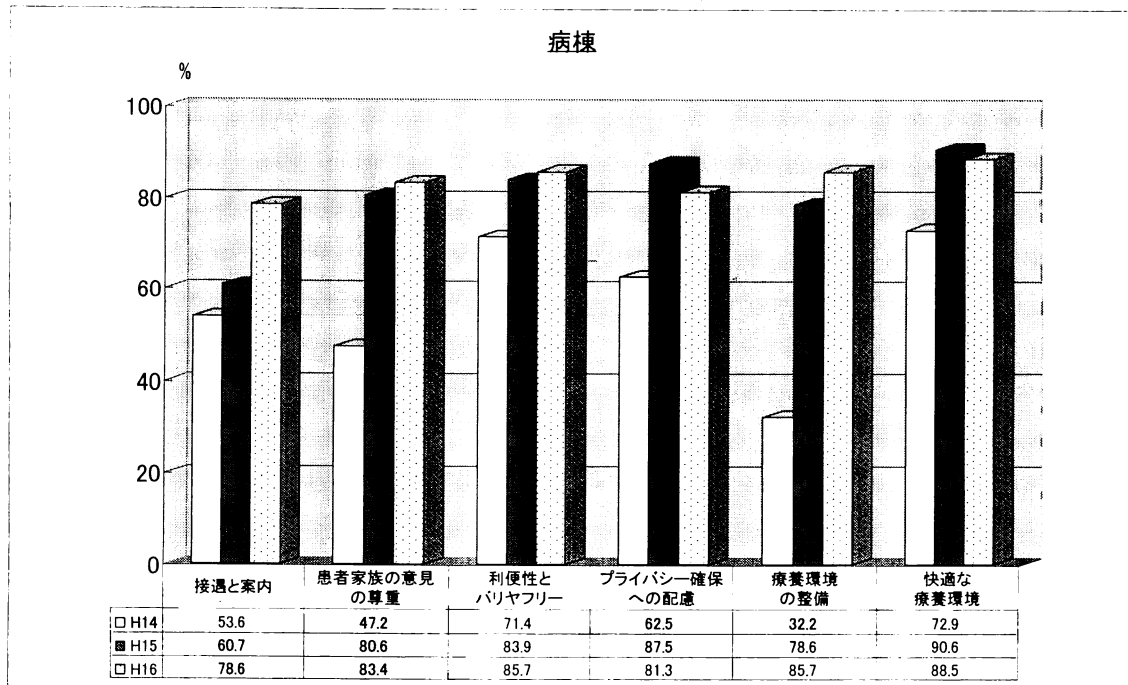
平成 14 年度は各病棟のばらつきはあるが、全体として I、53.6% III、47.2% VI、32.2%と低かった。外来は、III、44.4% V、25% VI、40%と半数にも満たなかった。

平成 15 年度は「療養環境整備マニュアル」を作成し各フロアが毎月担当者の点検による改善に取り組んだ。病棟は I、60.7% III、80.6% VI、78.6%と改善が見られ、外来でも、III、66.7% V、25% VI、50%と僅かであるが改善が見られた。

平成 16 年度は前年度に比べて大きな変動はみられないが、病棟は I、78.6% III、83.4% VI 85.7% 外来は III、66.7% V、50% VI、83.3%と改善が見られた。

5 まとめと課題

患者・家族の立場に立った医療サービス提供のために、初回調査結果を踏まえて「療養環境整備マニュアル」を作成した。その上で責任の明確化と定期点検を行い、看護部全体で課題に取り組んだ「看護部内自己点検システム」は、看護職員の意識を高め、看護の質向上につながった。また、調査結果をもとに外来のトイレ環境の改善を提言し改善される見込みである。今後一層の質向上のために、①患者満足度調査、②病院全体による取り組みが必要と思われる。



療養環境と患者サービス調査結果
(調査年度・平成14年度・平成15年度・平成16年度)

平成17年2月28日

* Yes=看護の質の標準

1) 外来 (Yesの評価項目数とその割合)

項目	評価項目数と割合			Yesの割合(%)		
	年度			年度		
	平成14年度	15年度	16年度	14年度	15年度	16年度
I. 接遇と案内	7/11	5/11	10/11	63.6	45.5	90.9
Ⅲ. 患者・家族の意見の尊重	4/9	6/9	6/9	44.4	66.7	66.7
Ⅳ. 利便性とバリアフリー	4/5	3/5	3/5	80.0	60.0	60.0
V. プライバシー確保への配慮	1/4	1/4	2/4	25.0	25.0	50.0
Ⅵ. 療養環境の整備	2/5	3/6	5/6	40.0	50.0	83.3
Ⅶ. 快適な療養環境	3/5	3/5	4/5	60.0	60.0	80.0
合計	21/39	21/40	30/40	53.8	52.5	75.0

2) 病棟 (Yesの評価項目数とその割合)

項目	フロア			2F			3F			4F			5F			全体											
	評価項目数と割合			Yes/評価項目数			Yesの割合(%)			Yes/評価項目数			Yesの割合(%)			Yes/評価項目数			Yesの割合(%)								
	年度			平成14年度	15年度	16年度	14年度	15年度	16年度	14年度	15年度	16年度	14年度	15年度	16年度	14年度	15年度	16年度	14年度	15年度	16年度	14年度	15年度	16年度			
I. 接遇と案内	3/7	4/7	7/7	42.9	57.1	100	4/7	3/7	4/7	57.1	42.9	57.1	6/7	6/7	7/7	85.7	85.7	100	2/7	4/7	4/7	28.6	57.1	57.1	53.6	60.7	78.6
Ⅲ. 患者・家族の意見の尊重	3/9	8/9	8/9	33.3	88.9	88.9	7/9	8/9	8/9	77.8	88.9	88.9	7/9	8/9	6/9	77.8	88.9	66.7	0/9	5/9	8/9	0.0	55.6	88.9	47.2	80.5	77.8
Ⅳ. 利便性とバリアフリー	11/14	11/14	12/14	78.6	78.6	85.7	8/14	12/14	12/14	57.1	85.7	85.7	10/14	12/14	12/14	71.4	85.7	85.7	11/14	12/14	12/14	78.6	85.7	85.7	71.4	83.9	85.7
V. プライバシー確保への配慮	2/4	3/4	3/4	50.0	75.0	75.0	3/4	4/4	4/4	75.0	100	100	3/4	4/4	3/4	75.0	100	75.0	2/4	3/4	3/4	50.0	75.0	75.0	62.5	87.5	75.0
Ⅵ. 療養環境の整備	2/7	6/7	6/7	28.6	85.7	85.7	2/7	6/7	6/7	28.6	85.7	85.7	4/7	6/7	5/7	57.1	85.7	71.4	1/7	4/7	7/7	14.3	57.1	100	32.1	78.6	85.7
Ⅶ. 快適な療養環境	16/24	22/24	23/24	66.7	91.7	95.8	18/24	24/24	21/24	75.0	100	87.5	20/24	21/24	21/24	83.3	87.5	87.5	16/24	20/24	20/24	66.7	83.3	83.3	72.9	90.6	88.5
合計	37/65	54/65	59/65	56.9	83.1	90.8	42/65	57/65	55/65	64.6	87.7	84.6	50/65	57/65	54/65	76.9	87.7	83.1	32/65	48/65	54/65	49.2	73.8	83.1	61.9	83.1	85.4