

検査待ち時間を有効的に活用する取り組み ～患者満足度の向上に向けて～

社会医療法人 医翔会 札幌白石記念病院
○後藤 由美子 富田 ひろみ 松井 ゆかり
濱口 千絵 辻 真紀子

I、はじめに

当院は、脳神経外科、循環器内科、心臓血管外科、腎臓内科の急性期病院であり、一日の外来患者来院数はおおよそ220名、診療体制は予約制を導入している。

循環器内科、心臓血管外科では治療や手術に対しての心評価、胸痛患者に対し心臓冠動脈造影CT（以降CCT）が行われる。検査は、即日実施されるため医師がCCTの検査オーダーを発行後に、検査説明用紙、同意書などの必要書類が作成され、診察室から看護師に渡る流れとなっている。しかし、看護師に必要書類が届くまでの間には診察室内で他科の検査予約調整などもあり、30分以上の時間を要することもある。患者からは、「この時間がもったいない」「待っている時間に何かできることはなかったのか」といった不満の声が上がる事が多く、この待ち時間を有効に使うことができないかと考えた。そこで、理解しやすい簡易パンフレットを作成し、それを見てもらい造影剤検査をイメージしてもらうように待ち時間を有効活用していこうと考えた。待ち時間に簡易パンフレットを見てもらい、イメージがつけば看護師からの検査説明の簡略化が可能となり、効率よく検査を受けることができるのではないかと考え、患者満足度の向上につながることを目指しこの研究を行った。

II、研究目的

待ち時間を有効活用し、検査説明の簡略化、患者満足度の向上を目指す

III、研究方法

- 1 期間：2024年7月10日～9月30日
- 2 対象：当日心臓造影検査を受ける患者 50名
外来看護師 9名
- 3 方法：

- ・当日、CCT検査が決定してから、看護師が対応するまでの待ち時間調査
- ・理解しやすい簡易パンフレットを作成し(図1)、当日検査が決定した患者に対し、実際の説明用紙と同意書が作成されるまでの間、見ってもらうようにした。

図1



- ・説明用紙と同意書の作成後、事前配布の簡易パンフレットを見た患者の理解度に合わせて説明を簡略化した。
- ・検査終了後、患者に満足度アンケートを実施。
看護師の対応について、説明用紙を理解することができましたか、説明用紙のみやすさはどうでしたか、説明した看護師の対応はどうでしたか、説明の内容はわかりやすかったですか、検査について、安心して検査を受けることができましたか、前回の説明より理解することができましたか、前回の検査と比べて待ち時間はどうかと質問し、とても満足、やや満足、普通、やや不満足、不満足を5択で回答を得た。
- ・外来看護師に、アンケートを実施。
検査説明の改善前後で患者から意見や苦情を受けたことがあるか、説明を簡略化できているかを質問した。

IV、倫理的配慮

患者アンケートは、無記名とし対象患者へ説明し同意を得た。得られた内容は、本研究以外には使用せず、個人が特定されないよう管理した。

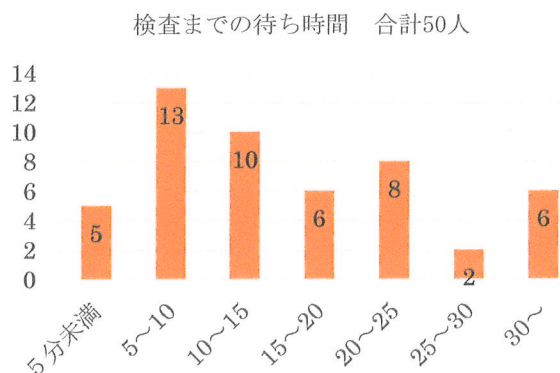
V、結果

調査対象者 患者 50 名、看護師 9 名

アンケート回答率は 100%であった。

対象者が診察室を出てから、看護師に必要書類が届くまでの時間をグラフで示した。(図 2)

図 2



最短 3 分、最長 37 分で中央値は 11 分であった。

当院での検査の初回患者は 50 名中 11 名で、39 名は、以前も造影剤検査をしたことがある患者であった。また、今回と同じ検査を当院で実施した患者には、前回と比べての感想を自由記載にした。自由記載の感想内容は、「当日の素早い対応に感謝します」「急な検査対応に安心しました」などの他、検査に対する感想の記載があった。

アンケート内容の結果は、配布した説明用紙について、理解することができたかの問い、説明用紙の見やすさの問い、ともに 84%が満足と回答、理解できない患者はいなかった。(図 3、4) 説明した看護師の対応に 96%が満足、説明の内容はわかりやすかったかの問いに 90%が満足、説明までの待ち時間では、74%が満足となり、全ての質問で 70%以上の満足を得ることが出来た。更に、検査を安心して受けることが出来た患者は、90%に達した。(図 5、6、7、8) 前回の検査と比べて先に簡易パンフレットを渡したことで、満足とした回答が 82%であった。待ち時間では、やや不満足 4%、不満足 2%の結果となった。

図 3

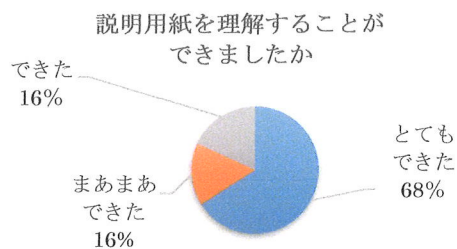


図 4

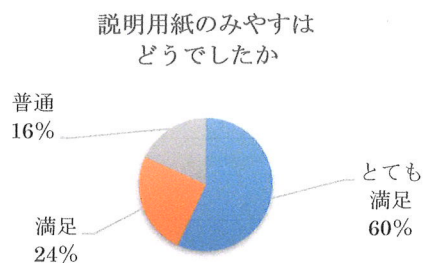


図 5

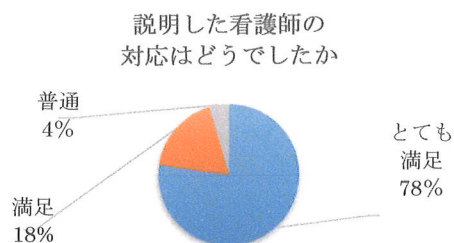


図 6

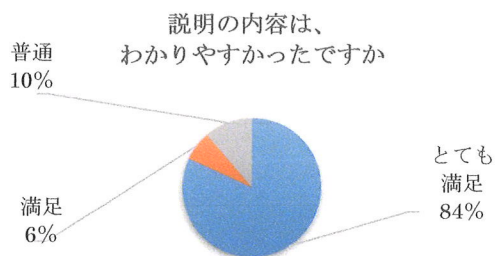


図 7

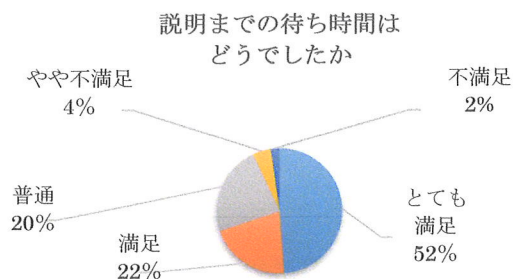
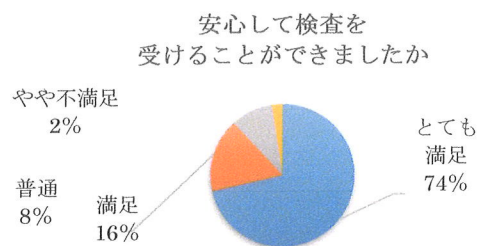


図 8



外来看護師のアンケートでは、改善前に患者から意見や苦情を受けた看護師は 7 名いたが、今回の取り組み後は、患者からの苦情を受けた看護師はいなかった。診察室を出てからすぐに簡易パンフレットを渡すことで、患者から「まだですか？」など言われることがなくなり、その後の検査説明や介助がスムーズに行われた。検査説明を簡略化できているかについては、7 名がはいと回答し、看護師の半数以上が簡易パンフレットの効果を実感した。

VI、考察

今回、患者が診察室をでてからすぐに看護師が対応することで、患者は対応されていることを実感し、事前に簡易パンフレットをみることで、待ち時間を長いと感じにくかったと考える。関根¹⁾らが、「人は見通しがつくと、比較的イライラせずに待てることもある」と述べている。このように、待ち時間に簡易パンフレットを渡すことで時間を有効に使えたこと、看護師が患者の待ち時間による負担を少なくしていくよう心掛けていく意識ができたことは、患者にとって満足度の向上につながるようになったと考える。

VII、結論

簡易パンフレットの事前配布は、患者の待ち時間が効率的に使われ、患者満足度が向上した。また、待ち時間対策で簡易パンフレットを開始したところ、安心して検査を受けることにつながった。

VIII、終わりに

外来での待ち時間は、病院にとって課題である。当院の理念である「いのちと向き合う、こころと向き合う」を念頭に患者の待ち時間を少なくするように取り組んでいる。今後も、アンケート結果の待ち時間のやや不満、不満の回答から原因を追究し、患者のニーズに丁寧に応えていきたい。

IX、引用、参考文献

- 1) ナースのためのマナー&接遇術 2012 年 9 月 関根健夫、杉山真知子 中央法規出版
- 2) 継続看護を担う体質強化 外来看護 第 28 巻 2023 年 5 月 岸田 良平 日総研出版
- 3) ハートナーシング 第 3 巻 10 号 2020 年 10 月 長谷川 素美 メディカ出版
- 4) ハートナーシング 第 26 巻 1 号 2013 年 1 月 長谷川 素美 メディカ出版

なお、本内容に関連する開示すべき利益相反はない