

(3) 入院患者の看護サービスへの満足度に関する研究 (第2報)

医療福祉学研究科保健看護学専攻修士課程 ○藤尾 政子
医療福祉学研究科保健看護学専攻 古賀 雄二
医療福祉学研究科保健看護学専攻 守屋 文夫

【目的】

我々は入院患者への看護サービスに関する質問紙調査において、入院2回目以降の患者では不満足となる項目が多いことを報告した。本研究では、質問紙調査の自由記述部分の内容を明らかにし、看護サービスの改善に向けた取り組みの示唆を得ることを目的とした。

【方法】

A 大学病院の救急病棟、集中治療室、精神科、小児科、感染症病棟を除く15病棟に入院し、退院が決定している20歳以上の患者を対象とし、看護サービスに関する質問紙調査を行った。質問紙の自由記述部分を、初回入院群と入院2回目以上群に分け、SURVQUALモデル (Parasuraman, A. et al. 1988) の5指標に分類し、その内容を質的に分析した。本研究は、川崎医療福祉大学倫理委員会 (承認番号: 他22-026) および川崎医科大学・同附属病院倫理委員会の承認を得て実施した (承認番号: 5166-02)。

【結果】

調査対象者は485名で、有効回答は220名 (45.6%)

から得られた。自由記述に記載があった120名 (24.7%) の記述を分析対象とした。SURVQUALモデル5指標ごとの分類結果は、①有形性19件 (初回入院群: 満足5件; 不満足4件, 入院2回以上群: 満足1件; 不満足9件), ②信頼性33件 (初回入院群: 満足12件; 不満足5件, 入院2回以上群: 満足10件; 不満足6件), ③反応性30件 (初回入院群: 満足10件; 不満足5件, 入院2回以上群: 満足12件; 不満足3件), ④確実性43件 (初回入院群: 満足11件; 不満足5件, 入院2回以上群: 満足15件; 不満足12件), ⑤共感性47件 (初回入院群: 満足19件; 不満足7件, 入院2回以上群: 満足15件; 不満足6件) であった。

【考察】

入院2回目以上群では、有形性では設備などの物理的環境と人的環境が重視され、信頼性では医療者間の連携が重視されたと考えられた。また、反応性では心配りや気配り、医療者とのコミュニケーションのあり方が重視されたと考えられた。確実性ではより確実な処置や技術が期待され、共感性では個別的な対応が求められると考えられた。