

中部療護センター退院後の患者家族への満足度調査 ～アンケート調査による分析～

○田中 秀美、恵 有香、安江 留美子、田中 陽子、兼松 由香里、
石山 光枝、篠田 淳

木澤記念病院 中部療護センター 看護部

【はじめに】当センターは交通事故により脳を損傷し意識障害となった患者に対して、治療とケアを行っている。平成13年7月に開設以後、11年9か月を経過し退院患者も190名を超えた。今回、看護の振り返りをしたいと考え退院患者家族を対象に、入院期間におけるアンケートによる満足度調査を行った結果を報告する。

【方法】療護センターをH24年12月までに退院した患者家族172名に電話によるアンケート調査の主旨を説明し、同意が得られた家族140名にアンケートを郵送して、療護センター入院中の満足度調査を行った。

【結果・考察】アンケートの回収率は85%。『療護センターの対応はどうでしたか』の質問に対して『大変良かった』は67名56%、『良かった』は44名37%、『まあまあ』は7名6%、『よくなかった』は1名1%であった。良かった理由としては『看護師の対応が親切で良かった』『リハビリが充実していた』が多かった。また、良くなかった理由として『リハビリ担当者やプライマリーNsとの関係がよくなかった』が挙げた。今回のアンケートの結果、93%の患者家族には、当センター入院に対して満足が得られたと考えられる。しかし、7%の患者家族には、満足が得られなかったと考える。『リハビリ担当者やプライマリーNsとの関係がよくなかった』という理由からは、患者家族やリハビリスタッフとのコミュニケーションや連携が不足していると考えられる。満足度を高める為には、家族とのコミュニケーションを密にし、思いに歩み寄る姿勢が必要であると考えられる。