

PNS 導入における患者満足度への効果

鬼形聖子¹⁾, 清水みどり¹⁾, 田中浩之¹⁾, 鬼形充智²⁾, 石田和子²⁾

1)新潟県立中央病院 2)新潟県立看護大学

キーワード：PNS, 患者満足度, 効果

はじめに

Partnership Nursing System(以下 PNS)とは 2009 年に福井大学医学部附属病院で開発され, 看護師 2 名が 1 組のペアとなり, 双方の受け持ち患者に関するすべての事柄を把握し, 情報交換を行いながら二人三脚で看護を進めていくシステムである. 看護師 2 名で訪室することで患者とコミュニケーションが密に取れ, ベッドサイドで十分な情報収集が可能となることや, 看護師 1 名が患者と会話をしながら観察して, パートナーがその場で知り得た最新の患者情報を看護記録に記載できる. さらに, 看護師の超過勤務の削減やインシデント報告件数の減少に効果がみられたとの報告がされている. T 病院では, 2013 年 9 月に PNS の導入が開始された. A 病棟では PNS 導入前の平均超過勤務時間は 9.12 時間/月であったのに対し, PNS 導入後は 5.3 時間/月まで減少した. 一方でインシデント報告件数は, PNS を導入して間もないことからやや増加していたが, 今後は PNS 導入によって看護師と患者との関係性が高まるとともに, 超過勤務の減少から看護師の負担を軽減し, さらに医療安全においても効果が期待できるといえる. しかしながら, PNS に関して患者の視点から検討された研究報告は数少ない. 本研究では PNS 導入によって, 患者満足度に与える影響を明らかにすることで, さらなる患者満足度向上への看護支援を検討する.

目的

PNS 導入による患者満足度への影響を分析し, 患者満足度向上への看護支援を検討する.

方法

1. 調査対象

2016 年 1 月～2 月に退院した患者(小児科, 眼科を除く)を対象とした.

2. 調査方法

1) 無記名記述式アンケート調査

退院が決定した患者へ研究目的・方法と倫理的配慮について説明し, 調査票を配布した.

2) 調査内容

(1) 基本属性(①年齢, ②性別, ③入院日数, ④当院の入院経験の有無, ⑤苦痛の有無)

(2) PNS 周知度

(3) 患者満足度(7 領域 14 項目からなる桜井らの尺度を使用)全項目について, 4: おおいにそう思う, 3: そう思う, 2: そう思わない, 1: まったく思わないの 4 段階で回答を得た.

(4) PNS に関する項目(11 項目からなる村田らの質問項目)4 段階で回答を得た.

3) 分析方法

患者満足度の各領域を構成する質問項目の合計得点を領域得点とし, 領域ごとに各変数との相関係数を算出した. 村田らの PNS に関する質問項目と基本属性を従属変

数とし重回帰分析(強制投入法)を行った。有意水準は 5%未満とし、統計分析 SPSS 19.0 for Windows を使用した。

3. 倫理的配慮

T 病院倫理審査委員会の承認を得て実施した。アンケート調査用紙に、研究参加の任意性の保証、プライバシー・個人情報の保護、研究参加に伴うリスクと安全性の保障について明記し、研究協力を依頼した。回答は拒否できること、拒否することで不利益は被らないこと、研究終了後はアンケート用紙を研究実施者が責任をもって破棄することを文章と口頭で説明した。アンケート用紙の回収をもって、本研究への参加の同意を得られたと判断した。

結果

回収数は 238(回収率 89.4%)

1. 基本属性等に関する把握内容

年齢は 63.0 歳(標準偏差 16.4), 男性が 124 人(54.1%), 女性が 105 人(45.9%)であった。入院日数は 12.7 日(標準偏差 16.3), 当院に入院経験がある者は 165 名(74.7%)であった。苦痛がある者は 80 名(37.4%)で、日々の担当看護師が 2 人いることを知っていた者は 168 名(73.7%)であった。

2. 患者満足度

【安心して世話を受けられない看護師がいた】を除き、他の 13 項目では「そう思う」「おおいにそう思う」が合わせて 90%以上であった。【伝えてほしいことを 1 人の看護師に言えば、他の看護師にも伝わった】で、「そう思わない」が 10%であった(図 1)。

3. PNS に関する項目

「そう思う」「おおいにそう思う」が 90%以上であったのは、【担当者が 2 人いることで、必要時迅速に対応してくれた】【点滴や薬などの確認を 2 人でしてくれていると思うと安心した】【担当者が 2 人いることで、自分の状態を 2 人で確認してもらえ安心できた】

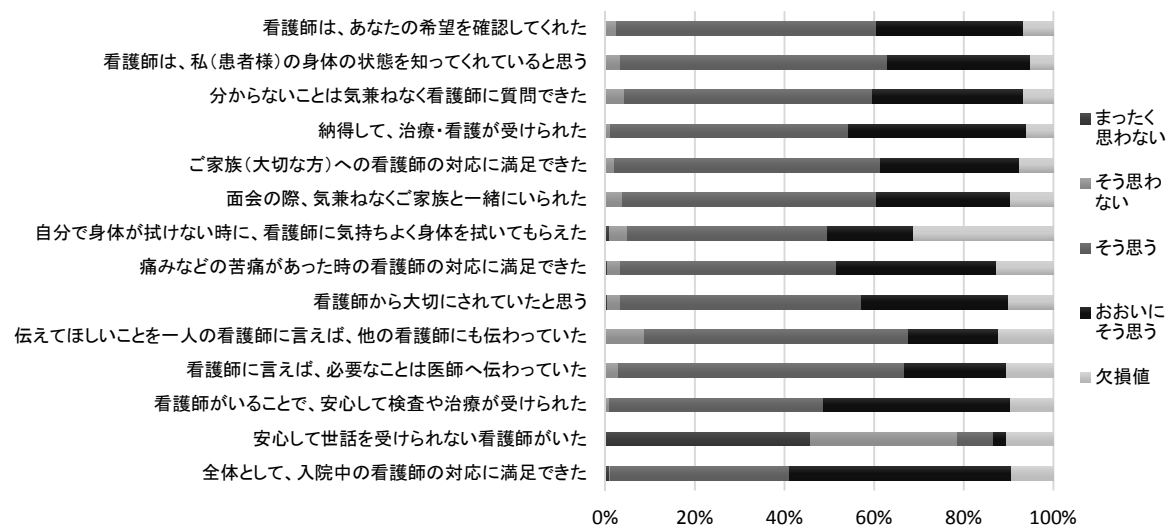


図 1.看護に関する患者満足度 N=238

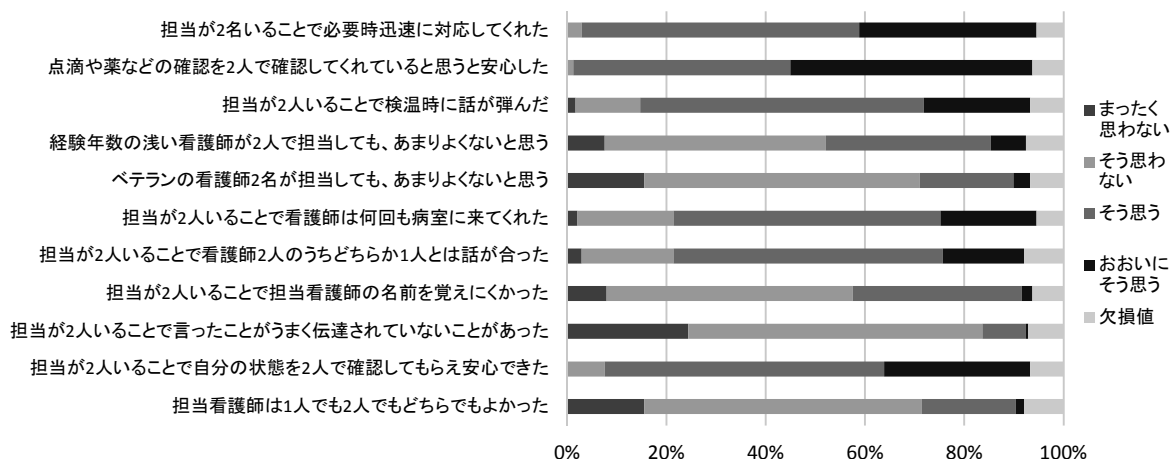


図 2. PNS に関する項目 N=238

PNS 項目	患者満足度領域		患者への接近		内なる力を強める		家族(重要他者)の絆を強める		直接ケア		場をつくる		インシデントを防ぐ		総合	
	β	P 値	β	P 値	β	P 値	β	P 値	β	P 値	β	P 値	β	P 値	β	P 値
担当が 2 人いることで、必要時迅速に対応してくれた	0.389	0.00		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s	0.322	0.001
点滴や薬などの確認を 2 人でしてくれていると思うと安心した	0.418	0.00		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s	0.254	0.006
担当が 2 人いることで、検温時、話が弾んだ	0.279	0.02		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s	0.223	0.037
経験年数の浅い看護師が 2 人で担当しても、あまりよくないと思う		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s	0.164	0.049		n.s
ベテランの看護師が 2 人で担当しても、あまりよくないと思う		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s	0.173	0.036		n.s
担当が 2 人いることで、看護師は何回も病室に来てくれた		n.s		n.s		n.s	0.298	0.025		n.s		n.s		n.s		n.s
担当が 2 人いることで、担当看護師の名前が覚えにくかった		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s	0.244	0.004		n.s
担当が 2 人いることで、言いたいことがうまく伝達されていないことがあった		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s	0.168	0.032		n.s
担当が 2 人いることで、自分の状態を 2 人で確認してもらえ安心できた	0.247	0.018		n.s		n.s	0.52	0.00		n.s		n.s		n.s		n.s
担当看護師は 1 人でも 2 人でもどちらでもよかった		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s	0.244	0.002	-0.227	0.046
年齢		n.s		n.s		n.s		n.s		n.s	0.229	0.05		n.s		n.s
性別		n.s		n.s		n.s		n.s	0.317	0.032		n.s		n.s		n.s

表 1. 患者満足度 7 領域への影響要因 N=238

の 3 項目であった。一方、【経験年数の浅い看護師が 2 人で担当しても、あまりよくないと思う】【担当者が 2 人いることで、担当看護師の名前が覚えにくかった】については、「そう思う」「おおいにそう思う」が合わせて約 30~40%であった(図 2)。

4. 患者満足度影響要因

患者満足度の「患者への接近」「内なる力を強める」「家族(重要他者)の絆を強める」「直接ケア」「場をつくる」「インシデントを防ぐ」「総合」の各領域の患者満足度影響要因として抽出された有意な変数を表 1 に示した。【担当者が 2 人いることで、自分の状態を 2 人で確認してもらえ安心できた】については、患者満足度の [患者への接近($\beta = 0.247$, P 値 = 0.018)] [直接ケア($\beta = 0.52$, P 値 = 0.00)] の 2 領域で患者満足度影響要因として抽出された。全体として PNS に関する項目の【担当者が 2 人いることで、必要時迅速に対応してくれた】【点滴や薬などの確認を 2 人でしてくれていると思うと安心した】【担当者が

2人いることで、検温時、話が弾んだ】【看護師は1人でも2人でもどちらでもよかった】が2領域で、他のPNS項目はそれぞれ1領域で影響要因として抽出された。また、【性別】【年齢】も1領域で抽出された(表1)。

考察

患者満足度では【安心して世話を受けられない看護師がいた】以外の13項目で、「そう思う」「おおいにそう思う」と回答しており、看護に関する患者満足度は高い評価を得ていたことが考えられる。

従来、1人の看護師が複数の患者を受持つ体制では、看護業務の多重課題に対して1人で対応することが前提であり、看護師への負担や看護ケアに費やす時間が必要であった。また看護師の経験によって看護の質が左右されていた。PNS導入によって、看護師がベッドサイドから離れることなく観察や処置といった看護ケアが継続できること、判断が必要な時は看護師同士がその場で相談し合えることから、必要時迅速な対応へとつながる。ダブルチェックによる確実な確認により安心・安全な医療が提供できる。また、看護師への負担が軽減されることは、患者とともにいる時間の確保へとつながり、患者—看護師の信頼関係形成に寄与する。これらのことから、患者は看護師が身近な存在にあること、安心・安全な看護を受けていることを実感し、安心感を得ることでPNSに関する項目【必要時迅速に対応してくれた】【点滴や薬などの確認を2人でしてくれると思うと安心した】【検温時、話が弾んだ】が患者満足度<<患者への接近>>に影響していたと考えられる。

一方で、患者満足度の【伝えてほしいことを1人の看護師に言えば、他の看護師にも伝わった】という情報伝達に関する項目では、10%が「そう思わない」「まったく思わない」と答えていたことから、パートナー間での情報の伝達・共有に関するディスコミュニケーションへの対策や、自律性を育む目的等で経験年数の浅い看護師同士でペアを組む際にはそれに対する補完体制を整えるといった対策が必要である。

結論

1. 看護師が2人で患者を受持つという日々の看護ケアにおいて、【必要時迅速に対応してくれる】【点滴や薬などの確認を2人でしてくれる】【検温時、話が弾む】【自分の状態を2人で確認してもらえ安心できる】というPNS項目が患者満足度を高める影響要因になっていた。
2. 経験年数の浅い看護師2人への補完体制の整備やディスコミュニケーションへの改善策を検討する必要がある。

謝辞

本研究にご理解、ご協力をいただいた皆様に深く感謝申し上げます。

文献

- 桜井礼子(2007): 看護ケアの質評価・改善システムの運用に関する研究—アウトカム・患者満足度調査の活用—, 看護 19(3), 40-42.
- 村田美穂, 酒井則子, 辻美佐枝ら(2013): 看護に関する患者の満足度調査—PNSの患者満足度への影響—, 日本看護学会論文集 看護管理, 208-211.
- 上山香代子, 吉田隆司, 齋藤仁美(2012): パートナーシップを取り入れた新看護方式PNSの効果, 第42回日本看護学会論文集 看護管理, 511-513.