

サークル活動完了報告書

サークル名	救急支援隊	発表者	竹田 瑠美
		リーダー	竹田 瑠美
部署	2階病棟・ICU	サブリーダー	大長 美智子
活動期間	開始:平成24年6月1日 終了:平成25年12月20日	メンバー	竹田 瑠美 大長 美智子
会合状況	会合回数 10回 1回あたり会合時間 60分		
所属長/推進メンバー	櫻 裕子	所見欄	
レビュー担当者	(株)麻生 向野 早苗		

テーマ

続・救急患者家族への対応

テーマ選定理由

救急対応におられると家族への配慮が不十分になるという現状があり、昨年度、家族配慮向上に向けて取り組んだ。スタッフの配慮意識は 77%であった。全スタッフが家族への配慮を意識できる様にしていくためテーマ選定した。

現状把握

救急業務を担当する看護師に家族配慮の意識調査を行った。また、配慮はどのような物を行っているかも調査した。

対象:日中に救急業務を担当する2階病棟 看護師

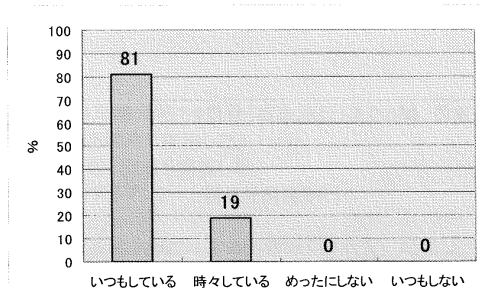
方法:無記名 回収箱設置

期間:7月16日~23日

【アンケート内容・結果】

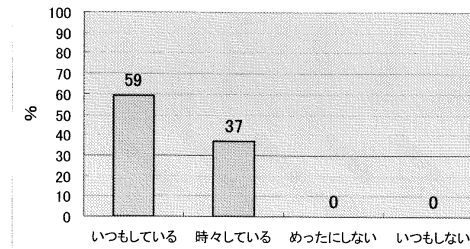
A.患者搬入時、家族の存在や連絡先を患者・救急隊・施設車などに確認していますか？

- ①いつもしている ②時々している ③めったにしない ④いつもしない



B.救急患者対応中に家族への配慮(配慮の定義はありません。あなたが思っている配慮で答えてください)を意識していますか？

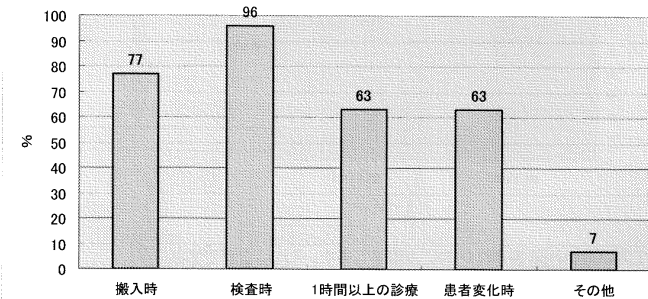
- ①いつもしている ②時々している ③めったにしない ④いつもしない



B-1.Bで①あるいは②と回答された方へお聞きします。

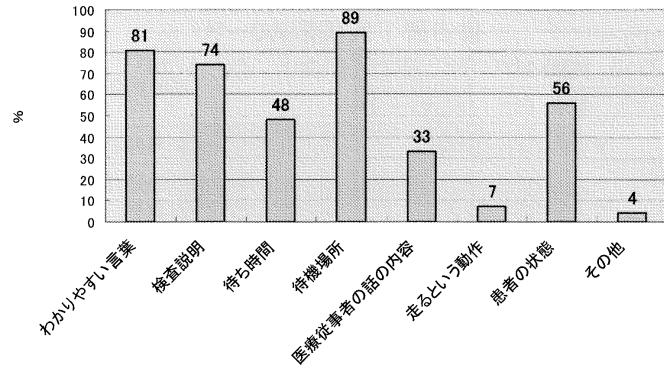
どのような時に声をかけていますか？(複数回答可)

- ①搬入時 ②救急室以外で行う検査時(X-P、CT、MRI など)
③患者の診療に1時間以上時間がかかっている時 ④患者の状態に変化があった時
⑤その他



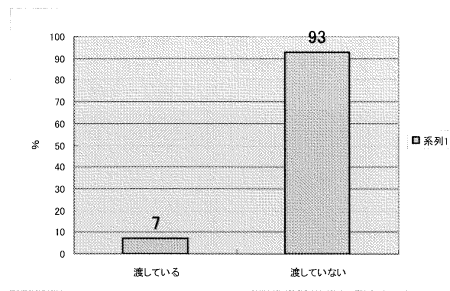
B-2.救急業務中、どのような内容について配慮していますか？(複数回答可)

- ①わかりやすい言葉での説明 ②処置・検査についての説明・流れ
③大体の待ち時間(来院~病状説明までの時間) ④待機場所の説明
⑤医療従事者間の話の内容(私語や家族にとつたら不安を招くような内容など)
⑥走るという動作 ⑦患者の状態(看護師が説明できる範囲内) ⑧その他



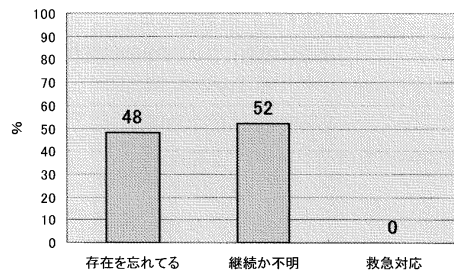
C.H.23 年度に作成したリーフレット「救急室でお待ちの方へ」を現在渡していますか？

- ①渡している ②渡していない



C-1.C で②渡していないと回答された方にお聞きます。それはなぜですか

- ①リーフレットの存在を忘れている。 ②リーフレットを継続しているかわからない。
③救急患者対応のため



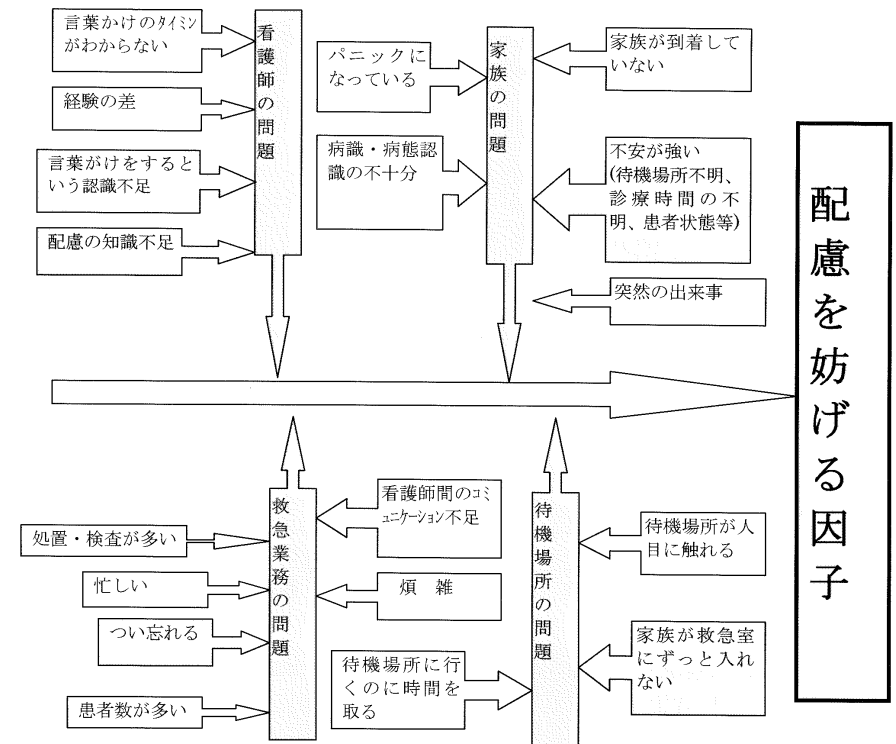
アンケート結果から家族配慮している看護師は 59%と、前回活動後の 77%を下回っていた。看護師が家族への配慮の必要性を理解し実践できるような取り組みをしていく必要がある。

また、H.23 年度に活用したリーフレットの家族への配布状況は 7%とほぼ全員が渡していない現状だった。配布できない理由に、存在を忘れている、継続か不明であり、リーフレット活用する場合、看護師への周知徹底をする必要がある。

目標設定

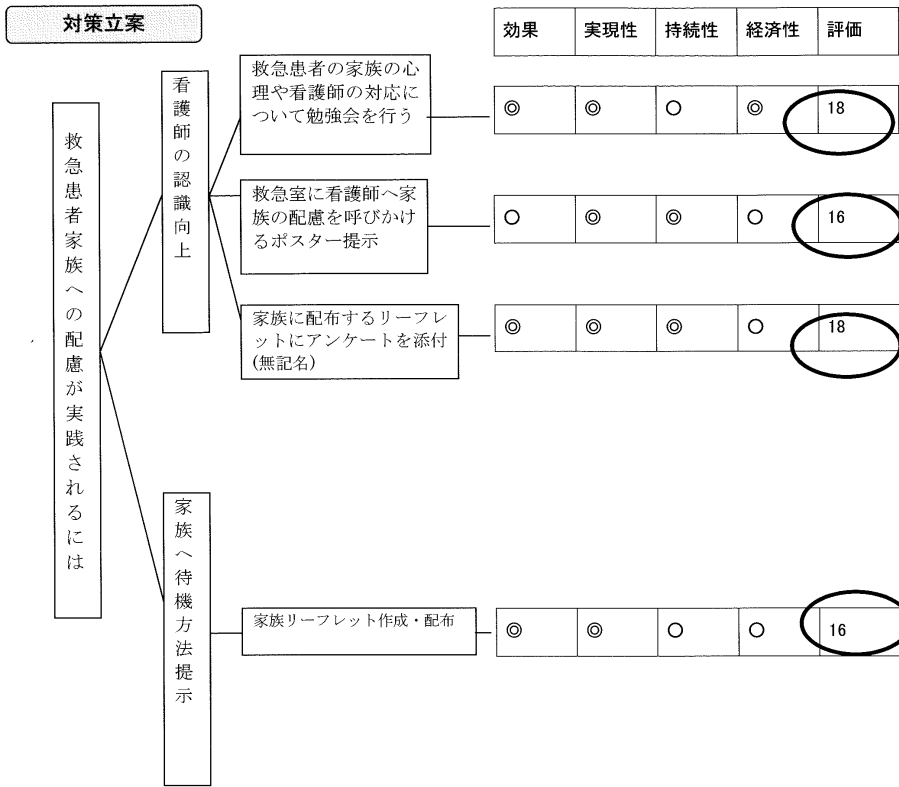
救急患者家族への配慮意識が、59%から前回活動時の 77%以上を上回る

要因解析



【アセスメント】

- ・看護師が家族への配慮の必要性を理解すること
 - ・煩雑な救急業務の中でも看護師に家族配慮を意識させること
 - ・突然の出来事で不安を複数抱えている家族に直接関わり不安軽減を行う事
- 以上を今回配慮を妨げる因子で重要な点として取り組む



◎：5点 ○：3点 △：1点 ×：0点 (14点以上で実現性があるものを実施)

対策実施

何を	いつ	どこで	誰が	どうするのか
家族の心理や看護師の対応について勉強会を行う	12月8日	2階病棟で	大長竹田	勉強会を実施する
救急室に看護師へ家族の配慮を呼びかけるポスターを提示する	11月上旬	救急室へ	CSグループ	ポスター提示
家族へリーフレット作成・配布(アンケート込み)	11月上旬	救急室前の廊下 or 救急室	・その日の日勤の救急担当者 ・事務員(クラークさん)	・救急担当者へ依頼し配布してもらう ・日勤開始時アンケートBOX 設置し(救急室廊下前の公衆電話)勤務終了時BOX 回収

1. 家族の心理や看護師の対応について勉強会を行う
 - ・実施日 11月28日
 - ・対象者 救急を担当する2階病棟看護師
 - ・参加者 8人
 - ・内容 「救急患者と家族のための心のケア 山勢 博彰」 抜粋し抄読

2. 救急室に看護師へ家族の配慮を呼びかけるポスターを掲示する
 - ・掲示内容 「忘れていませんか 家族配慮」
 - ・期間 11月28日～現在に至る
 - ・掲示場所：救急室 2

3. 家族へリーフレット作成・配布

(1) 家族への配布方法に関して

看護師が渡すとすると、救急業務に追われ家族へパンフレット配布が不十分になることが予測された。そこで、配布する役割に事務員(クラーク)を候補としてあげた(救急車来院時、本人確認・受付手続きのため必ずクラークが救急室に足を運ぶため)。しかし、看護師がパンフレットを渡すという行動をとることで家族を意識し、配慮する場面につながるのではないかと考えた。よってパンフレットを配布するのは看護師とした。

(2) 家族へのアンケートに関して

リーフレット配布は家族にとって不安軽減につながるという結果を期待。リーフレットは不安軽減につながるため配布しなければ、看護師の意識が家族へ向かうことがねらい。そのためアンケート配布する。

(3) アンケート実施日、回収率

期間：11月15日～12月20日

対象：救急車で来院した患者家族(8:30～17:00)

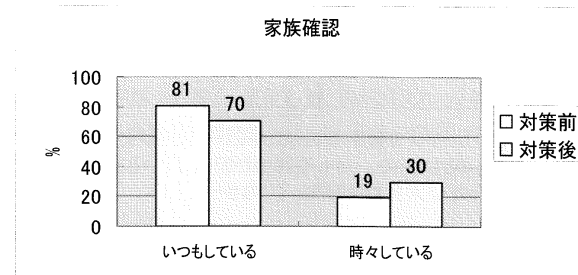
ただし、心肺停止患者等、家族の精神的破綻が大きい場合を除く

回収率：32%

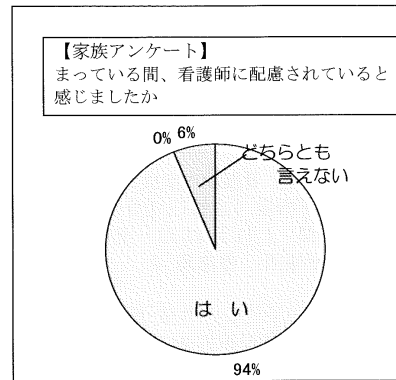
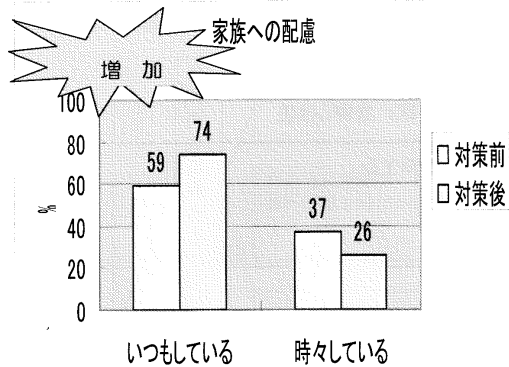
アンケートは無記名。実施するにあたって、アンケート内容が患者の治療・看護には全く影響しないこと伝えた

効果確認

① 有形効果

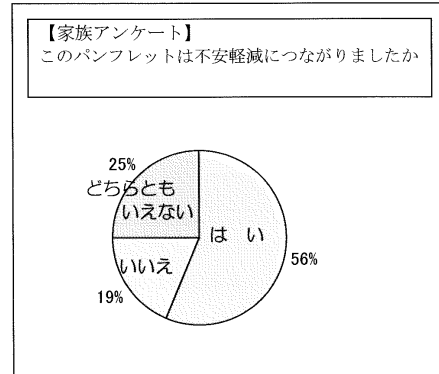
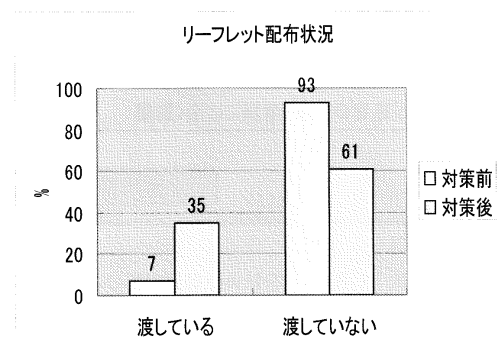


救急車到着時、家族確認している看護師は81%から70%に減少

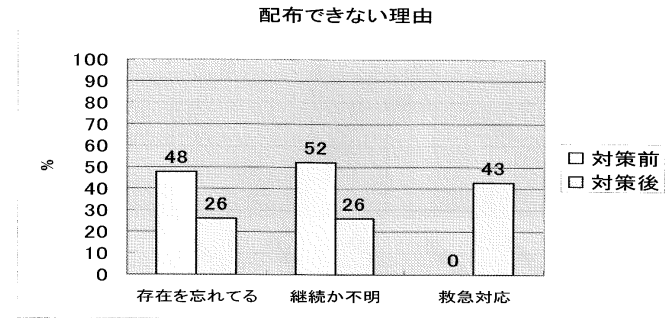


看護師の家族への配慮意識は56%から74%に増加している。救急室に看護師へ働きかけるポスター掲示をしたり、勉強会を行ったことも増加に繋がった誘因と考える。また、個別に家族配慮を意識するよう声かけ等も行ったことも増加に繋がったと考える。ただ、昨年度取り組んだ77%までは達しておらず昨年と現状維持の結果だった。しかし、家族アンケート結果は94%が配慮されていると感じたと答えている。

理由アセスメントについては配慮内容、声かけタイミングの項目のところで述べる。

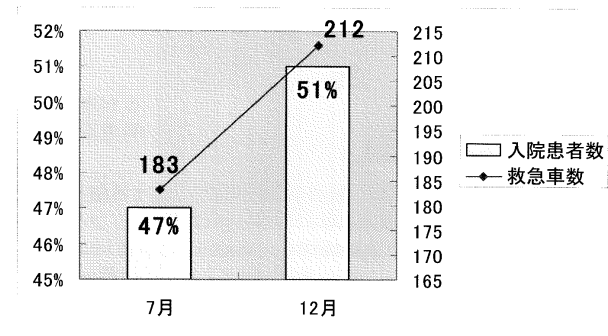


家族アンケート結果から56%の家族がリーフレットは不安軽減につながったと答えた(波及効果あり)。リーフレットは家族にとって重要なものとわかった。しかし看護師が配布していると答えたのは35%のみだった(実際の配布率も32%だった)。大多数は配布していなかった。



配布できない理由に、救急対応が一番の理由であった。

リーフレットを今後配布していくため、最も配れなかった理由「救急対応」について解析することとした。対策前と対策後でアンケート調査した月(7月・12月)にしばり救急の重傷度を分析した。

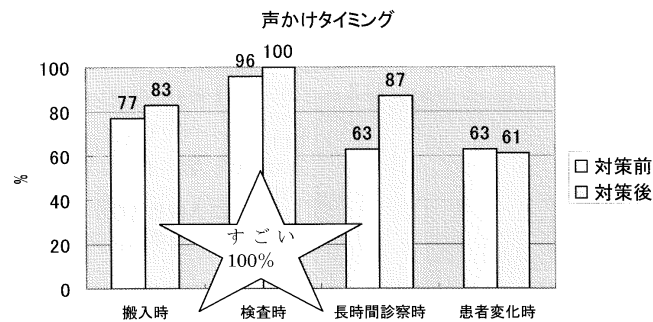
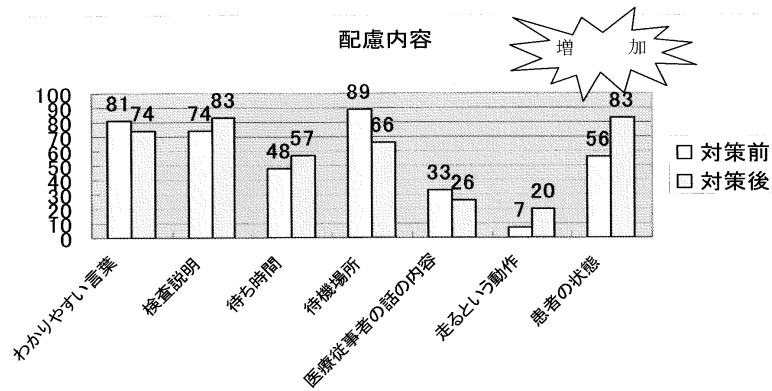


対策前の7月では救急者数183台、内86人の47%が入院。

対策後12月では救急者数212台、内108人の51%が入院。

救急者数と入院患者数共に7月を上回っていた。救急患者が一人増えればそれだけ看護師の業務が多忙・煩雑となり看護師の意識が、家族より患者へ注がれ結果として家族への配慮、リーフレット配布の増加が伸び悩んだと考える。

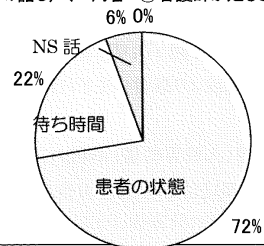
しかし、入院時に渡す書類一式等(入院誓約書、病院パンフレット等)は渡せているため、リーフレットも定着化(さらなる呼びかけ、必要性の周知)させていくことが今後の課題と考える。



【家族アンケート】

まておられる間、以下で気になることはなんですか(複数回答可)

- ①患者の状態 ②待ち時間 ③看護師の話し声、内容 ④看護師が走るという動作
その他(経過説明があるのでよかった)



配慮の内容自体は、7項目中、4項目が増加し、他の項目についても現状維持であった。%提示の低い項目に関しては、個人個人が配慮内容に関して知識を深める必要がある。

声かけのタイミングに関しては4項目中3項目増加、残り1項目も現状維持。

声かけタイミングでは検査時に100%となった。救急業務で多忙でも家族の側を通過して検査に向かうためのタイミングで声をかけやすいことがわかった。100%家族に声かけができていたと考えられ、このタイミングがリ

ーフレットを配布しやすいタイミングなのかもしれない。また、家族アンケート結果から、家族は患者の状態を最も気にしていることがわかった。今回の活動後、看護師が配慮した内容で「患者の状態」の項目が56%から83%と27%も上昇している。患者に行われている診療家族のニーズと看護師が考える家族ニーズが一致した結果、上記にあった、家族が配慮されている感じた誘因であったと考える。配慮した項目が伸び悩んだ割には、内容や声かけを意識してできていたと考える。

標準化

何を	いつ	どこで	誰が	どうするか
救急室に看護師へ家族の配慮を呼びかけるポスターを提示する	救急室随時	救急室へ	CSグループ	ポスター提示
家族へリーフレット配布	救急来院時 早期の段階	救急室前の廊下 or 救急室	・その日の日勤の救急担当者	・救急担当者へ依頼し配布してもらう

まとめと今後の課題

【まとめ】

- ・リーフレットを配布することで家族の不安軽減につながり波及効果がみられた。
- ・救急業務で多忙でも看護師が配慮する内容を意識することで、家族が気にしている内容と一致し、家族の「配慮されている」という意識(満足感)につながる。また、声かけのタイミングは検査時が一番行いやすいことがわかった。

【課題】

- ・リーフレットの存在を忘れていたり配布継続かわからない人が多かったため継続の声かけを行い、周知徹底をはかる必要がある(啓蒙強化)。
- ・啓蒙のための勉強会が1回しかできなかったため、救急患者家族への配慮の必要性やその内容について再度勉強会を行い、忙しい中でも一人一人が家族に配慮できるように、意識を高めていく必要がある。