

サークル活動完了報告書

サークル名	ひまわり		発表者	宮本
			リーダー	宮本
部署	2階病棟		サブリーダー	竹田
活動期間	開始:平成 23 年 6 月 15 日		メンバー	宮本、竹田
	終了:平成 24 年 2 月 18 日			
会合状況	会合回数 <u>10</u> 回			
	1回あたりの会合時間 <u>60</u> 分			
所属長/推進メンバー	櫻	所見欄		
レビュー担当者	向野			

テーマ

救急患者の家族への対応

テーマ選定理由

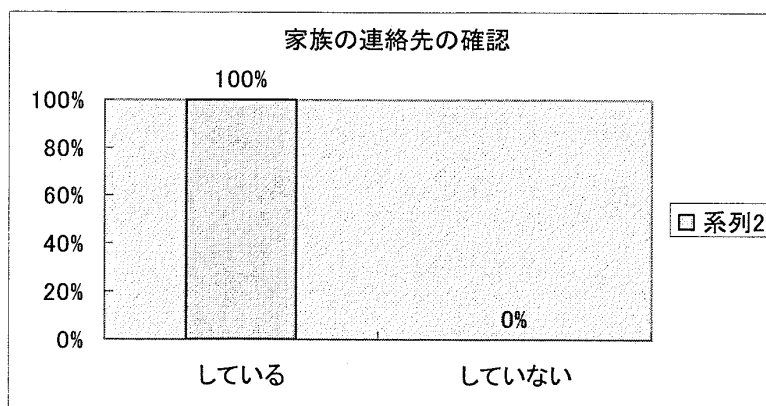
救急では、家族の不安や不満な声がかかれることもあるが、患者に比べ家族への看護師の対応が不十分
 ため家族への対応について取り組むこととした

現状把握

救急担当看護師に対し日常的に行っている家族への配慮について『アンケート調査』を行った

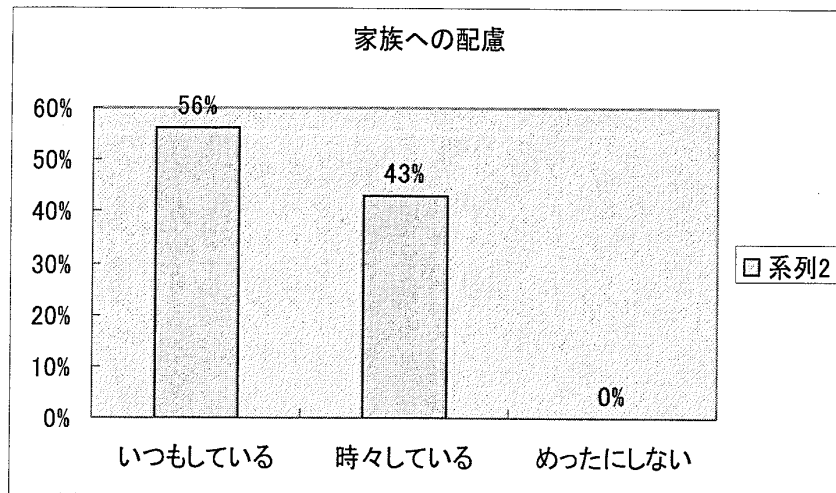
A・患者搬入時、家族の存在や連絡先を患者・救急隊・施設者などに確認していますか？

- ① している 100%
- ② していない 0%



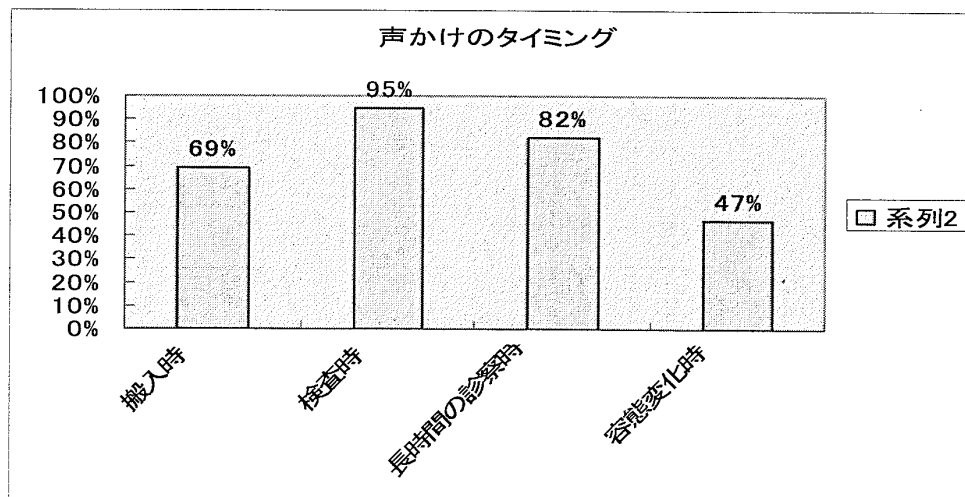
B・救急患者対応中に家族への配慮を意識していますか？

- ①いつもしている 56%
- ②時々している 43%
- ③めったにしない 0%



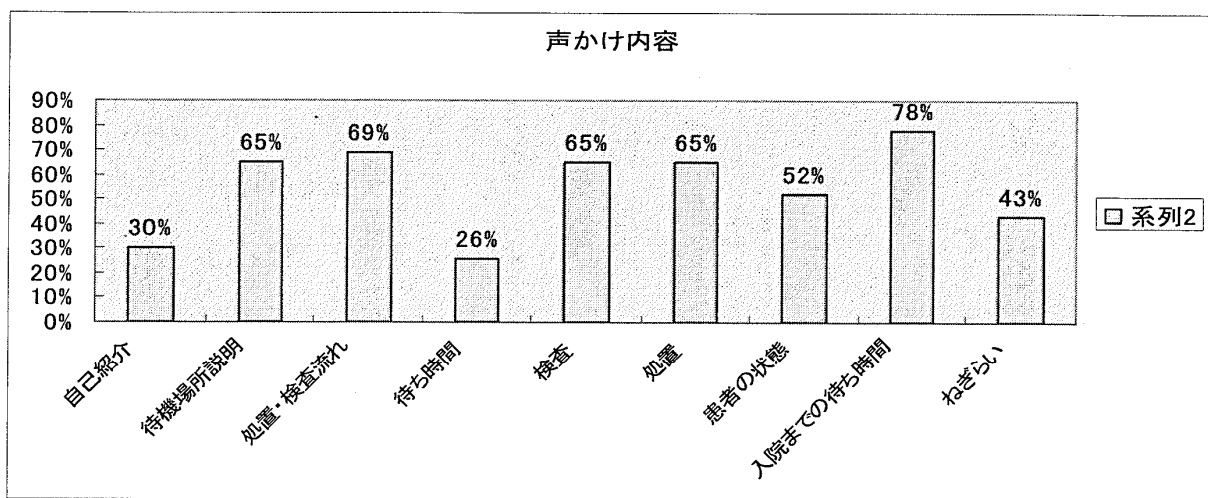
B-1・ B で①あるいは②と回答された方へお聞きします。どのようなときに声かけをしていますか？（複数回答可）

- ①搬入時 69%
- ②救急室以外で行う検査時(X-P,CT,MRI など) 95%
- ③ 患者の診察に1時間以上時間がかかっているとき 82%
- ④ 患者の状態が悪化した時 47%
- ⑤ その他 0%



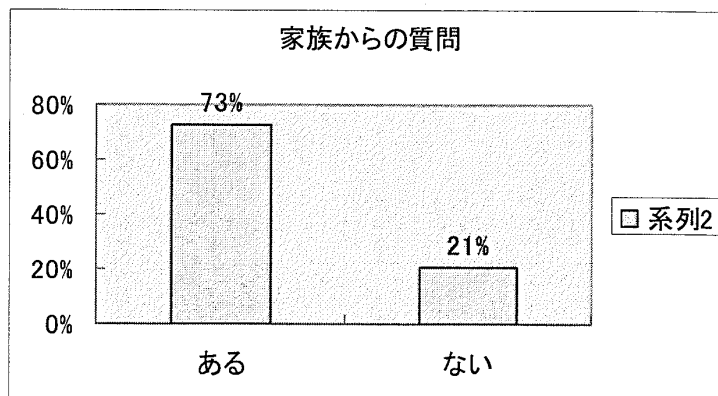
B-2・どのような内容について話をしていますか？（複数回答可）

①救急担当の看護師であると自己紹介	30%
②待機場所に移っていただく時	65%
③大体の処置・検査の流れ	69%
④大体の待ち時間	26%
⑤検査について	65%
⑥処置について	65%
⑦患者の状態（Ns が説明できる範囲内容）	52%
⑧入院決定後、入院先に移動するまでの待ち時間	78%
⑨家族をねぎらう言葉がけ	43%
⑩その他	0%



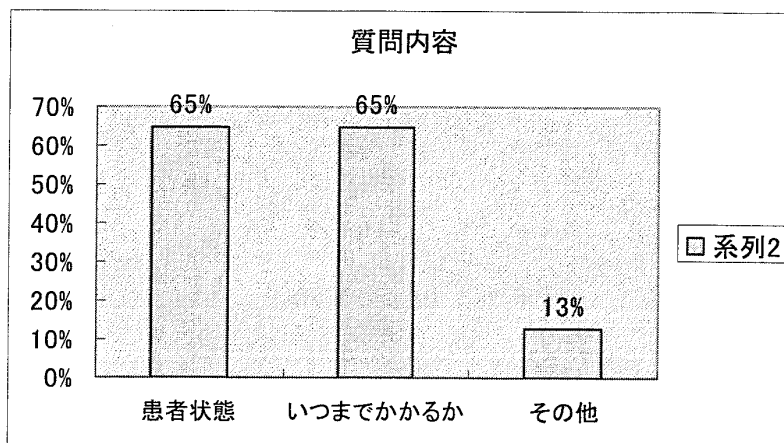
C・待合でまっている家族から救急業務中の看護師に質問などされたことはありますか？（複数回答可）

①ある	73%
②ない	21%
無回答	4%



C-1・①と答えた方にお聞きします。それはどのような内容でしたか？

- ①患者の状態 65%
- ②いつまでかかるのか 65%
- ③その他 13%



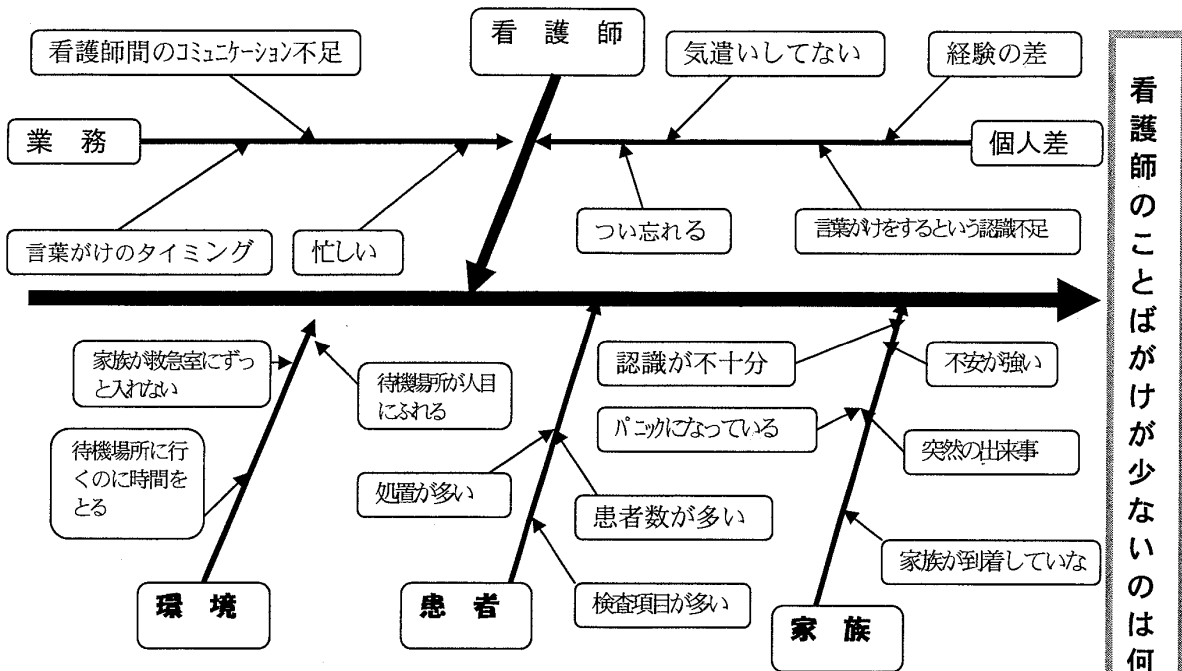
アンケート結果から家族への配慮をいつもしていると答えた看護師が 56%であった。時々している看護師は 43%だった。声かけのタイミングは搬入時が 69%、救急室で行う検査時に 95%と多かった。内容については入院決定後、入院先に移動するまでの待ち時間が 78%と多く、次いで待機場所に移っていただく時、大体の待ち時間、検査、処置について 65%程度と多かった。しかし、救急室担当の看護師であるとの自己紹介は 30%と少なかった。家族からの質問をされたことがあるかについては、あると答えた看護師が 73%と多く、その内容については患者の状態、いつまでかかるのかについてどちらも 65%であった。

救急患者の家族に対する配慮がいつもしている看護師が 56%と約半数なので、看護師全員がその必要性を理解し、実践できるような取り組みをしていく必要がある。

目標設定

救急患者家族への配慮が 56%から 80%になる。

要因解析



看護師のことがばがけが少ないのは何故か

要因解析から、看護師の言葉がけをするという認識不足と待機場所が人目にふれるなど、環境についての問題があがった。これらについて対策を行っていくこととする。

対策立案

具体的対策と取組決定

系統図

		効果	実現性	持続性	経済性	評価	
救急患者家族への配慮が意識され実践されるには	看護師の認識を向上させる	◎	◎	○	◎	18	
	待機時の改善	家族用のパンフレットを作成する	○	◎	○	○	14
		待機の廊下にパンフレットを貼る	○	◎	◎	◎	18
		待機場所の意識統一	○	◎	○	◎	14

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

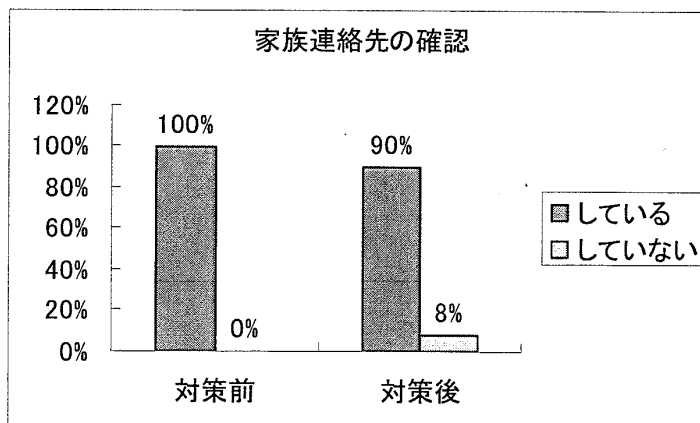
対策実施

何を	いつ	どこで	誰が	どうするか
救急患者の家族の心理や看護師の対応について勉強会を行う	11月上旬	2階病棟	CSグループ	勉強会実施する
家族用のパンフレットを作成し、配布する	10月作成 11月～実施	救急室	その日の救急担当者	配布する →直接手渡し用と、自由にもって帰ってもらう BOX作成 (要検討)
待合の廊下様にパンフレットを作成し貼る	11月上旬	救急室前の廊下	CSグループ	廊下に貼る
寺機場所の意識統一	11月上旬	2階病棟	CSグループ	上記勉強会中に参考程度までに話をする

効果確認

① 有形効果

・アンケート項目 A. 患者搬入時、家族の存在や連絡先を患者・救急隊・施設者などに確認していますか？の問いに実施前は100%（23名）、実施後は90%（20名）が「している」と答えている。

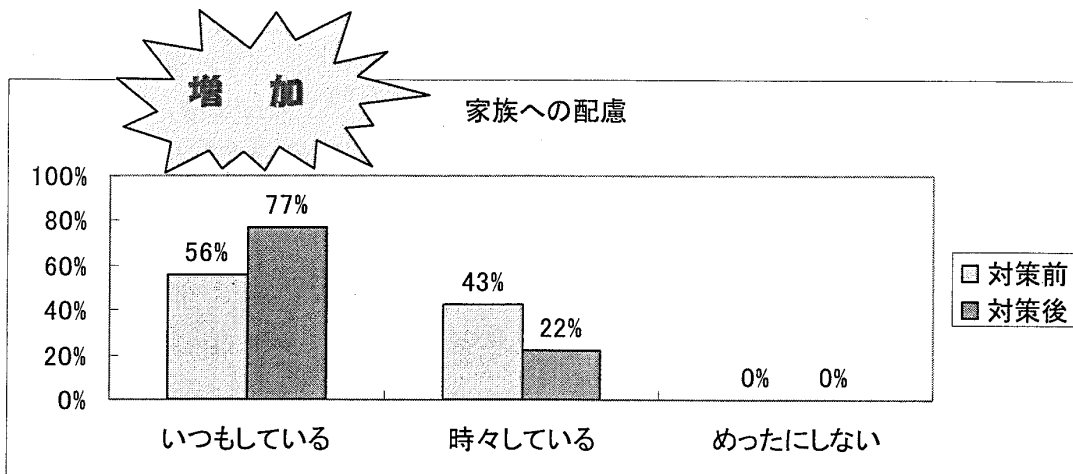


救急の担当はリーダーと、サポートスタッフの2名で行っている。患者確認は主にリーダーの役割と認識しており、サポートスタッフは行っていない可能性がある。

B.救急患者対応中に、家族への配慮を意識していますか？

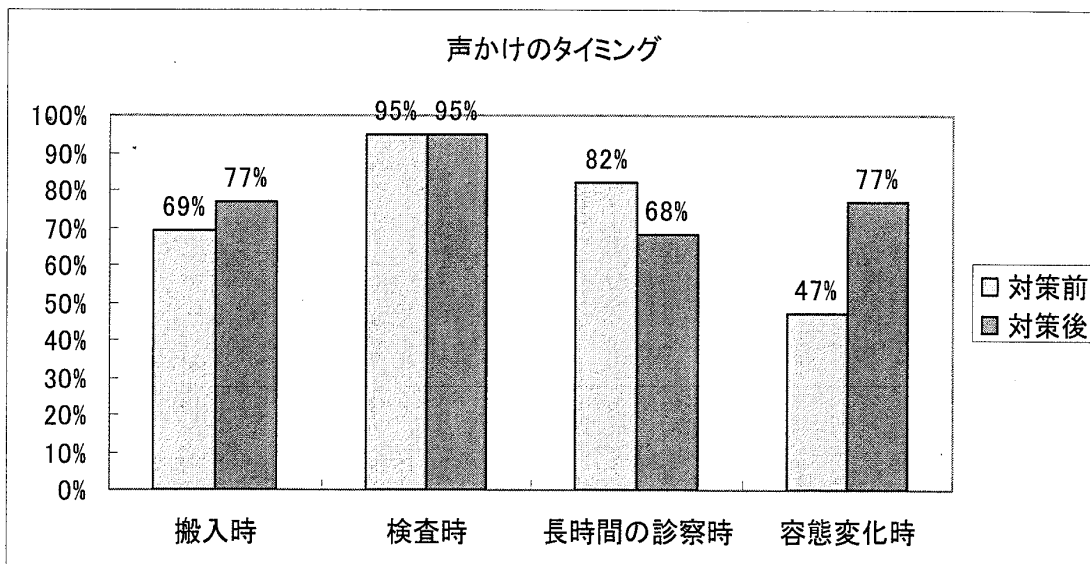
56%から77%に増加！！

- 救急患者対応中に家族への配慮を意識していますか？の問いに「いつもしている」が、対策実施前が56%、実施後が77%であった。目標値の80%には到達しなかった。



今回CSで取り組みが、[救急患者家族対応]であると2階病棟スタッフに呼びかけていた救急看護師の行動として、「リーフレットを家族に渡す」という行動が必要なることを取り入れたため、家族のことを気にかけることにつながった。
勉強会を行うことによって、救急患者家族の思いなどを再認識できた

B-1. どのような時に声かけをしていますか？

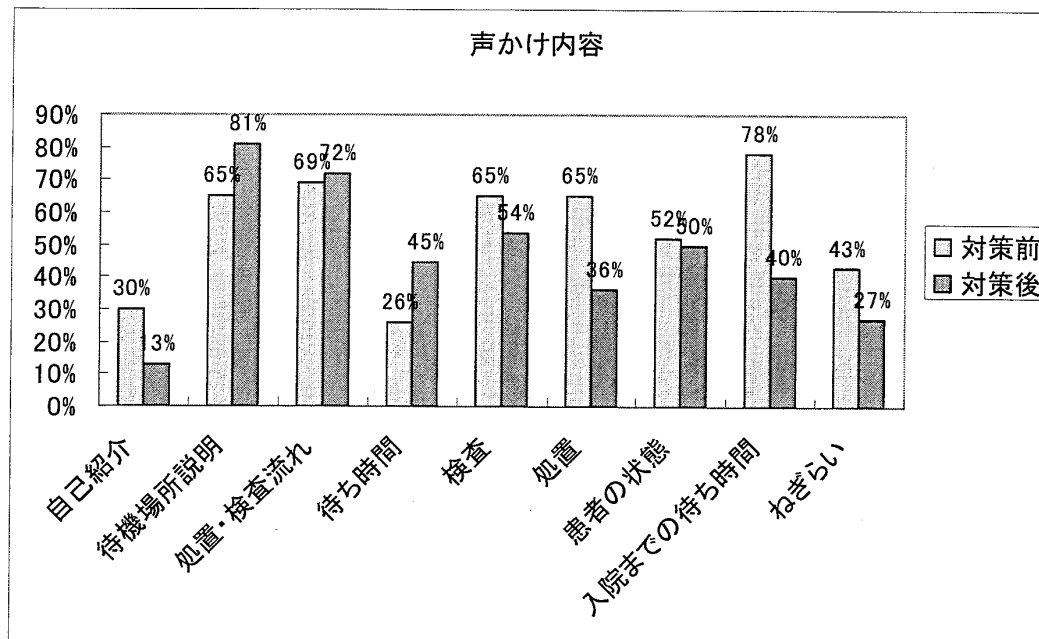


4項目のうち、3項目が増加・維持している。

長時間の診察時に家族へ声かけする割合が減っていることについては、マンパワー不足も考えられる。救急室の患者が多数であったとして、検査や処置に手がとられ家族対応ができなかったと考えられる。

しかし、患者搬入時、容体悪化時では増加がみられ、今回の取り組みで意識して関わる事ができたと考えられる。

B-2. どのような内容について声かけをしていますか？

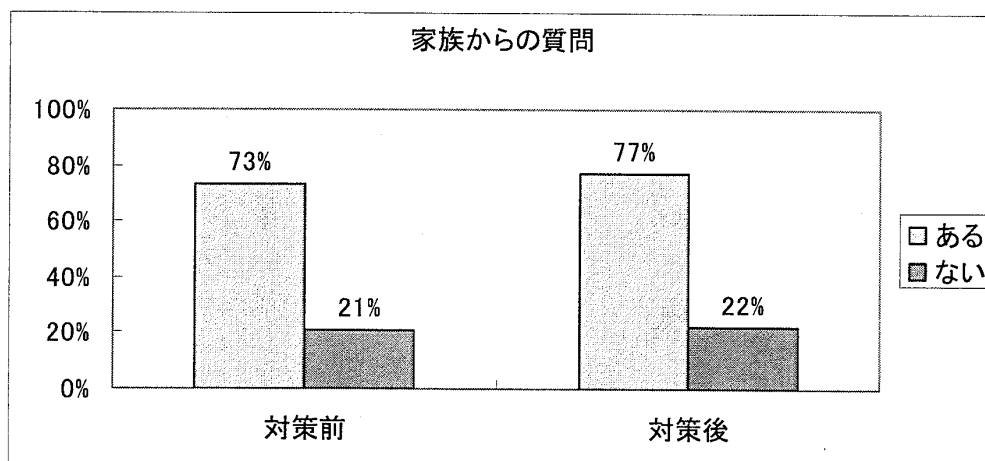


9項目中3項目しか増加していない

減少した割合：2～38%

今回リーフレットを作成したが、その内容にこの項目がほとんど含まれており、口頭での説明が減少したと考えられる。

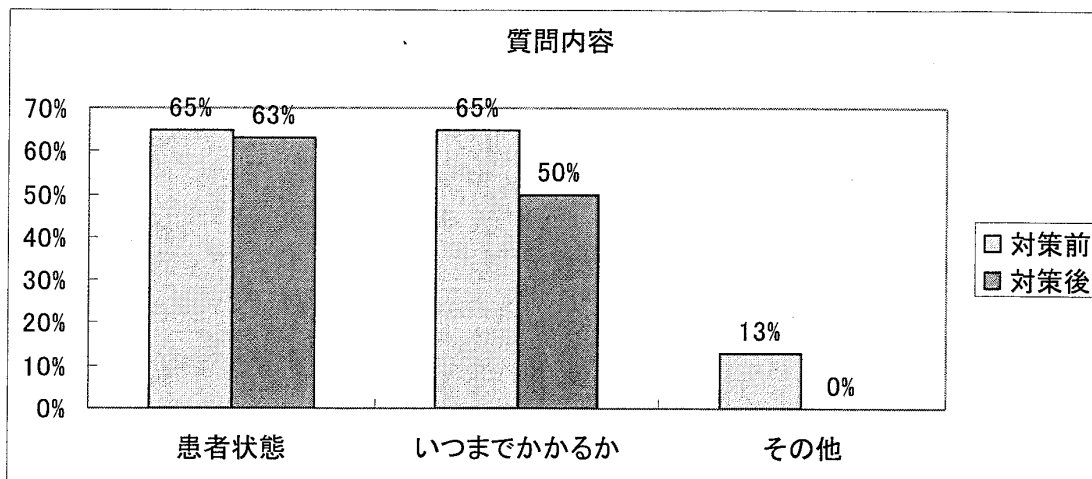
C. 家族から看護師へ質問されたことがありますか？



あると答え人が、73%から77%に増加している。

リーフレットやポスターに「何か訪ねたいことがありましたら、看護師まで声をおかけください」と記載しており、家族が声をかけやすい状態となったため、増加したと考える。

C-1. 質問の内容はどのようなことですか？



患者の状態に関する項目が 65%から 63%とあまり変化はないが、いつまでかかるかについては、15%減少している。

リーフレットやポスターに大体の待ち時間を明示していたことや、アンケート項目 B-2 の[大体の待ち時間]が対策後 19%増えていることから、家族に看護師が待ち時間を説明していたため、質問してきた家族が減ったと考えられる。

- ② 無形効果
今回、アンケート結果では対策実施後、必ずしも改善出来た点は多くはなかったが、救急患者の家族への配慮の必要性があるという意識づけはできたのではないかと考えられる。
- ③ 波及効果
救急室・家族の待合場所など環境整備にも配慮することができた
家族が声をかけやすい状態にすることができた

標準化

① 継続取り組みの整備

何を	いつ	どこで	誰が	どうするか
家族用リーフレット	救急来院時	救急待合	その日の救急担当者	手渡す
待合場所ポスター	救急待合随時	救急待合	CSグループ	待機場所壁に掲示

まとめと今後の課題

【まとめ】

- ・救急患者家族へのリーフレット配布・ポスター掲示、看護師への勉強会は、家族への配慮を意識している看護師が56%から77%に増加しており有効であったと考える。
「リーフレットを渡す」という行動をとることにより、家族のことを気にかける要素が加わった。
- ・声かけのタイミングについて、今回の取り組みで意識して関わることが出来た。
- ・声かけの内容について対策前後では後の方がパーセント的には下がっているが、今回リーフレットを渡すことで、細かい内容についての口頭での説明が減少し、業務改善にもつながったのではないかと考える。

【課題】

- ・今回啓蒙のための勉強会が1回しかできなかったため、救急患者への家族への配慮の必要性について、再度勉強会を行い、スタッフ全員への周知を図っていく。
- ・スタッフ側へ、家族への配慮をよびかけるようなポスターを掲示し、スタッフへの啓蒙強化を行っていく。
- ・看護師が説明出来る内容には限度があるため、医師と協力しながら家族の不安が軽減出来るよう配慮していく必要がある。
- ・忙しい中でも一人一人が家族に配慮できるように、意識を高めていくことが必要である。