

## 一般演題2-4

### 当院における治療環境の患者満足度評価をおこなって

新家和樹<sup>1)</sup> 天野陽一<sup>1)</sup> 間中泰弘<sup>1)</sup>

水谷 瞳<sup>1)</sup> 藤田智一<sup>1)</sup> 吉里俊介<sup>1)</sup>

山之内康浩<sup>1)</sup> 内藤明広<sup>2)</sup>

- |    |         |          |       |
|----|---------|----------|-------|
| 1) | 医療法人豊田会 | 刈谷豊田総合病院 | 臨床工学科 |
| 2) | 医療法人豊田会 | 刈谷豊田総合病院 | 乳腺外科  |

#### 【はじめに】

当院において高気圧酸素治療を受けられる患者は年間約200名おり、治療をおこなううえで患者から治療環境における不満をしばしば聞く。高気圧酸素治療は高濃度酸素や高圧環境といった非生理的特性のもとおこなっており、第一種装置に限っていえば狭い治療空間であるため治療環境としては決していいものとはいえないのは容易に想像がつく。しかし、私たちは決められた治療環境のなかで少しでも患者の不満を軽減させる努めがある。今回、我々は5年前におこなった患者満足度調査の内容を改訂したものを再度実施したので報告する。

#### 【対象】

対象として期間は2015年7月～2016年1月とし、対象患者は患者96名のうち、意志疎通のできない患者および治療が途中終了してしまったためアンケートを実施できなかった患者を除く89名としました。アンケートの項目は①装置内温度②装置内の寝心地③テレビの見やすさ④テレビの音量⑤スタッフの対応⑥治療前説明のわかりやすさの6項目とし、評価は①良い②変わらない③悪いの3項とした。治療装置は第一種装置である川崎エンジニアリング株式会社製のKHO-2000とKHO-2000Sの2台で治療を行った。

#### 【結果】

アンケートの結果は①装置内温度 暑い:24% 寒い:9% ちょうど良い:67% ②寝心地 良い:37% 悪い:10% どちらでもない:53% ③テレビの見やすさ 良い:34% 悪い:21% どちらでもない:45% ④テレビの音量 良い:12% 悪い:9% どちらでもない:79% ⑤スタッフの対応 良い:87% どちらでもない:13% ⑥治療前説明のわかりやすさ 良い:77% 悪い:2% どちらでもない:21%

以上の結果から患者の不満の意見の多かった①装置内温度と③テレビの見やすさの2項目を改善項目とした。また、以前対策をおこなった②寝心地に関して

は良い結果を維持出来ていることもわかった。

項目の対策として、①装置内温度は患者における快適温度を調査したところ表1のように温度:25～30℃、湿度:25～40%の間で快適であったとの回答が得られたためその範囲で調節をおこなうように周知徹底した。また、調整に関しては環境を室温20℃設定、初回時は必ずタオルケットを1枚かけることとし、調整に関しては換気量を上げ下げする、タオルケットの枚数を調節する、室温を変更することにした。③テレビの見やすさは図1のように変更した。

#### 【対策後】

対策をおこなった後、再度アンケートをおこなったところ①装置内温度 暑い:11% 寒い:1% ちょうど良い:88% ③テレビの見やすさ 良い:75% どちらでもない:25%と共に良好な結果を得ることが出来た。

#### 【考察・まとめ】

患者の意見を基に高気圧酸素治療における環境の改善に取り組んだことにより患者の満足の向上に努めることができた。それによって治療に対する患者のストレスが少しでも軽減できたのではないかと考える。今後も患者の満足度アンケートを定期的におこなっていき、患者の意見を反映することによって負担を減らすことを目的とした環境作りをおこなっていく。

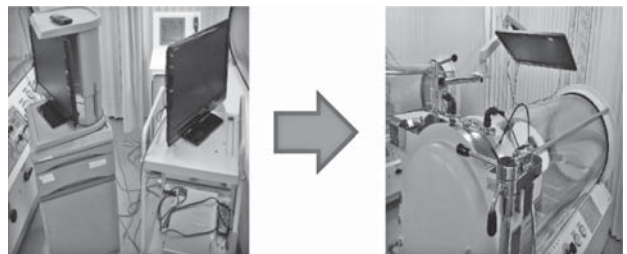


図1 テレビの配置変更

表1 快適温度調査結果

