

当病棟におけるサービスの実態

—接遇面を主体に

5階東病棟

○宮地有希子・中村 美恵・小原 美和
町田 美香・松原 君恵・長谷川麻子
青木佳世子・多田 邦子・山本 定子

I. はじめに

平成元年に厚生省から「患者サービスガイドライン」が発表され、医療・看護もサービス業と位置づけられている。それ以来、医療機関の対応に対して、患者からの評価も厳しくなっている。医療機関で提供されるサービスの目的は、傷病の治療を行い、機能の回復を図り、また患者の精神的苦痛や不安を軽減し、社会復帰への援助を行うことである。その中で、看護婦の行うサービスは、専門技術のほか、患者・家族への情報提供や患者の快適性や利便性に配慮したサービスもある。

そこで今回、看護婦が直接行うサービスの中の一つである接遇を主体に、整形外科病棟入院中の患者にアンケート調査を行った。この結果をふまえて、今後の患者サービスの向上に役立てるため、若干の考察を加えここに報告する。

II. 研究方法

1. 研究期間：平成9年7月～平成9年10月
2. 研究方法：整形外科入院中の患者を無作為に30名選び、選択式の質問紙を配布し、当病棟におけるサービスの実態について、接遇を主体にアンケート調査を行った。

カテゴリーは、人的サービスを中心にアンケート項目を分類し、カテゴリーAは態度、カテゴリーBは気配り、カテゴリーCは身だしなみ、カテゴリーDはナースコールとした。各項目を性別、年齢（60歳未満、60歳以上）、入院期間（1ヶ月未満、1ヶ月以上）、手術経験の有無に分類し比較検討した。

III. 結果

全患者の一項目あたりの平均点は、3.67点と高い得点であった。（図1）

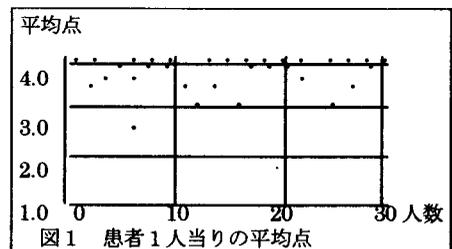


図1 患者1人当りの平均点

性別、年齢、入院期間、手術経験の有無でそれぞれ比較検討したが、大差は見られなかった。項目別で、カテゴリーAでは平均 3.66 点、カテゴリーBでは平均 3.62 点、カテゴリーCでは平均 3.77 点、カテゴリーDでは平均 3.76 点、と大差はなかった。

各項目で平均点以下を見てみると、カテゴリーAの中では、看護婦が感情を表に出している、笑顔で接する事が出来ないであった。カテゴリーBでは、点滴の時間を見計らって訪室する事が出来ていない、タイミングよく適切なアドバイスや対応が出来ていない、ベッド周囲の環境整備が出来ていない、看護婦の対応に満足出来ていないなどであった。カテゴリーCでは、私語が気になるであった。カテゴリーDでは、ナースコールを押すのにためらいがあるであった。

IV. 考察

各カテゴリーで平均点以下の項目について検討する。カテゴリーAでは、看護婦は感情を表にだす傾向があるとわかった。私達は時間に追われる業務の中、気持ちのゆとりがなく、笑顔で接することが出来ない場合などにふとした瞬間に表われる看護婦の感情が、患者に影響を与えているのではないかと考える。患者は看護婦の表情を看護婦の思っている以上に敏感に感じている。そのため、常にゆとりのある看護が出来るように、心掛けていかななくてはならない。

カテゴリーBでは、点滴の終了の時間を見計らって訪室する事が出来ていない、タイミングよく適切なアドバイスが出来ていない、看護婦の対応に満足できていない、ベッド周囲の環境整備が出来ていない事などがわかった。カテゴリー別での平均点が最も低く、患者に対して十分な気配りが出来ていないと判断する。当病棟では、手術に伴う体動制限が厳しい患者や、床上安静を強いられる期間が長い患者が多い。私達は患者が何を求めているかを察し、適切な時に声がけを行い、必要な援助を提供する事が大切である。これらの患者のニードを満たすためには、患者の個別性やその時の状況をふまえた上で、看護婦が一貫した態度で接する事が重要である。

カテゴリーCでは、看護婦の私語が気になる事がわかった。廊下や、ナースステーション内での大きな声や笑い声は、患者にとって耳障りなものであり、必要な会話であってもまわりに配慮した話し方を考えなければならない。

カテゴリーDでは、ナースコールを押すのに患者はためらいを感じている。これは、ナースコールでの対応は受け取る側の看護婦の顔が見えないことや、同室者への気兼ねなどがあるのではないだろうか。日頃よりのコミュニケーションを良くし、タイミングよく訪室するなど先取りの看護をしていく必要がある。

今回のアンケート結果では、2名の患者の平均点が3.09点、2.62点と一番低かった。1名については、病状予後について説明がされておらず不安が大きく、また体動制限も厳しい時期であった。他の1名は、術後体動制限が解除され、ADLの拡大を進めている途中であったが、術後の疼痛もより強く、術前と同様の症状が出現し、再度安静をいられた時期であった。このような患者は、細かい援助を必要としているといえる。

サービスは、目に見えず測定しづらい。したがって、サービスの善し悪しは相手の期待と実際に受けたサービスとの比較で決まる。岸田良平は『サービス=相手を満足させる事』¹⁾と言っている。そのため私達は、患者がどんなサービスを受けたいと思っているかを把握していくことが大切である。また、今回サービスの中の一つである接遇に着眼した結果、患者とのより良い人間関係を成立させるためには、常に笑顔とやさしさをもち、更に自分の感性と人間性を高めるように努めなければならないと感じた。

V. おわりに

今回の研究をきっかけにして、日頃行っている看護について患者がどう感じているか客観的に知るよい機会となった。

今回のアンケートは患者数が30名と少なかったが、接遇が人間関係の基本であることを再確認できた。今後この結果をふまえ、看護の向上に役立てて行きたい。

引用・参考文献

- 1) 岸田良平編著：ナーシングCS運動をめざして，月刊ナースデータ，1(14)，臨時増刊号，p19，1993.
- 2) 大村啓子他：患者は入院中看護婦に何をのぞんでいるか，医療，50巻増刊，p518，1996.
- 3) 柴崎いづみ他：入院患者の看護ケアに対する満足度と入院状況との関連性，医学教育27巻5号，p353-354，1996.
- 4) 岩佐繁子他：病棟の効率的運営の現状と課題，医療，50巻増刊，p603，1996.
- 5) 山田益美他：重心病棟看護者の勤務に対する認識と満足度，医療，50巻増刊，p591，1996.
- 6) 武田洋子他：看護の質の向上をめざして一継続受け持ち制の導入，医療，50巻増刊，p529，1996.