

外来受診患者の安全・安楽を考える

Discussion about the safety of the outpatients

外来部門 浅輪直子 佐藤広実 堀内和枝
唐澤美映 大西千佳 下山厚子 赤羽公子

<要旨>

緊急性を要する患者への早期介入が行えた事例を振り返り、診察待ちをしている患者の安全・安楽を考え行動をするために必要な外来看護師の役割、今後の課題について検討した。多様の業務が求められるなか、瞬時の関わりの中でも患者の観察を行い声かけすること、緊急性を判断し行動に繋げること、他職種と連携・協力することが重要であるといえる。また他施設での外来ラウンドナース、トリアージの取り組みの報告のあるなか、当院においても今後一日約1400人の外来患者の安全・安楽に対しどのように取り組んでいくかも重要な課題である。

<キーワード>

患者の安全・安楽 外来看護 多職種との連携

I. はじめに：

新外来棟が開設され2年目となった。南2階外来は、内科・放射線科の9つの診療科が集まり、1日平均約400人の患者の診療が行われている。受付業務が完全にクラーク業務へ移行され、看護師が受付に立つ機会が減り、待合室で診療待ちをしている患者の様子が把握しにくい状況になった。今年度は、診察待ちをしている患者の安全・安楽を考えて行動することを目指に取り組んできた。今回、緊急性を要する患者へ早期介入が行えた事例をもとに、外来看護師の役割、今後の課題について検討したので報告する。

II. 研究方法

活動計画

- ① 地域連携・他科紹介患者の紹介内容の確認を行い、患者の情報収集を行う。
- ② 地域連携紹介患者に対しては、到着後に体調確認を行う。
- ③ 午前中2回、外来フロアーのラウンドとアナウンスを行い待合室の患者の状況を観察する。
- ④ 看護師、クラークとの合同ミーティングを診療開始前に行い、情報の共有を図る。

方法：平成22年4月～9月診察待ちの患者の3事例から、外来看護師の役割と今後の課題を検討する。

倫理的配慮：個人が特定できないよう倫理的配慮を行った。

Ⅲ. 事例紹介

事例1 84歳男性

病名：糖尿病（インスリン療法中）膵臓癌

定期受診で来院。使用済みインスリン注射針を処置室へ破棄しに来た時に、看護師が顔面、眼球、体幹の黄染に気づき医師へ報告。血液検査でビリルビン値 24.8 と上昇、緊急 CT の結果、膵臓癌再発を疑われ緊急入院となる。

事例2 70歳男性

病名：肝細胞癌

定期受診で来院。検体提出に行った看護師が、中央採血室で採血待ちの A 氏に声をかけた所、応答緩慢、顔色不良であったため外来処置室へ案内。医師へ報告、血液検査でカリウム値 6.8 と上昇、血管確保、心電図モニター装着、肝不全悪化のため緊急入院。3 時間後病棟で吐血のため死亡される。

事例3 32歳女性

病名：気管支喘息 非定型肺炎 妊娠 8 ヶ月

発熱、呼吸困難で初診で来院。受付に到着時、体調不良の様子を気にかけてのクラークが看護師へ連絡。湿性咳嗽著明、努力様呼吸あり、医師へ報告。酸素飽和度 90% で酸素投与開始、採血、胸部レントゲンの結果、肺炎疑いで緊急入院となる。

Ⅳ. 考察

事例1は、廃棄物を受け取る一瞬のやり取りの間に、患者の異常を察知したケースであった。南2処置室は10床のベッドが配置され、採血、注射、点滴、処置、緊急入院などの患者が多数出入りする場所である。1日に処置室で行われる採血、点滴、注射は平均25～35件、骨髄穿刺、腰椎穿刺、胸椎穿刺などの処置は3件～5件、体調不良で休む患者は3人～5人である。そのような中、看護師は常に患者の状態を観察し看護介入を行っている。また処置室は、便や尿の検体提出や、針などの廃棄物の提出、血圧や血糖測定などの管理手帳を受け取りに来る患者が、ほんの少しの間立ち寄り場所でもある。十分な時間接する事ができない場合もあるが、今回のようなケースを振り返ると、瞬時の中でも患者を観察すること、またそのスキルを磨く事も重要だと感じた。

事例2は、中央採血室の待合で採血待ちをしている患者に、看護師が挨拶をしたところ、患者の様

子がいつもと違うことに気づいた。発見が遅れれば、採血待ちの間に急変もありえた状況が推測されるようなケースであった。

看護師は、患者の搬送や検体提出などで院内を移動することが多々ある。そのような際にも、患者の様子に目を配り、声をかけるなどの対応を行うことも重要な役割のひとつと考える。

事例3は、クークとの連携により診察待ちの患者に対し、早期介入ができたケースであった。南2受付では、初診、予約なし再診患者に対し、到着確認時に診察待ちが可能かをクークが声をかけ、必要があれば、看護師に連絡するといった連携体制を強化している。体調が、不良な場合は、診察待ちの間に処置室で休んでいただけるよう配慮している。

外来看護師は、一般患者の診療の補助や処置に加え、医師や他部門との交渉、外部からの問い合わせの電話対応、クレーム回避など多様の業務を行わなければならない。また、患者が来院している限られた時間の中で、効率よく、効果的に看護ケアを提供することが求められる。

その任務のなかで今回は、3つの事例を通して、診察待ちの患者に対し、苦痛の緩和、危険の回避、処置や緊急入院への迅速な対応を行う事が外来看護師の重要な役割だと再認識した。

また、観察する、声かけする、判断し行動すること、多職種と連携・協力をすることの重要性を学んだ。

現在、外来ラウンドナース、トリアージなどに取り組んでいる施設もある。当院においても今後1日約1400人の外来患者の安全・安楽に対しどのように取り組んでいくかも重要な課題といえる。

V. 結語：

今回の事例を通して、瞬時の関わりの中で外来患者を観察し、緊急性を判断することの重要性を学んだ。今後も医師や多職種との連携を深め、患者の安全・安楽を考えた医療を提供していきたいと考える。

参考文献

谷脇 知恵, 他: 育児休業から職場復帰した看護師の仕事に対する動機付けを高める外来の職務特性, P47, 2010

玉井 定子, 他: 外来ラウンドナースの活動の実態調査, 第44回日本看護学会抄録集(看護管理), P53, 2010