

電算化に伴う諸問題を共有化し 看護サービスにつとめる

発表者 歯科口腔外科 下 條 美 芳

I はじめに

外来患者はさまざまな疾病による苦痛，不安をもっておとずれる。そして家族や身近にいる人たちも，患者の様子から心配でともに外来へみえることが多い。このような患者や家族と実にさまざまな場面で対応しており，そこには必ず言葉がかわされている。しかしその会話，接し方が果して患者にどのような印象，影響を与えているのか，振り返って考えてみたことがない。病院の中で尊重されるはずの患者が不快な思いをしたり我慢している場面にてあろう。そこで今までの看護婦の態度，言葉使いの実態を明らかにすると共に患者，家族への接遇について考える。

II 目 的

外来看護婦の態度，言葉使いの実態を明らかにしそれに伴う諸問題を共有化し看護サービスにつとめる。

III 方 法

- 1) 歯科外来にある2台の電話内容調査を5月12日～5月24日まで行い結果をまとめスタッフに伝達し意見交換を行う。(資料I)
- 2) 外来に勤務している看護婦の態度と言葉使い調査では，各外来看護婦41名に資料IIにより調査を行う。回収率100%
- 3) 外来に受診されている患者5名を各外来看護婦に依頼し資料IIIにより調査を7月1日～7月10日の間に行う。回収率84%
- 4) 2)，3)をまとめ外来看護婦に伝達，意見交換を行う。
- 5) 各外来スタッフとの連携を深め，よりよい接遇について考える。

IV 結 果

1) の電話内容調査より

- ① 予約制のため診察の変更願いの電話が約6.4件/1日
- ② 新来の連絡，病状の相談についても約2.2件/1日
- ③ 担当医をさがす電話が約1.3件/1日

さらに急患の連絡，病状の相談についてどんな対応をしているか調査すると，外傷患者7名，炎症患者3名，骨折患者3名，つめものの脱落1名と急をようする病状には対応していた。しかし情報を迅速に的確に把握し対応するために電話対応マニュアルの活用を実施してみた。

2) の外来看護婦の態度と言葉使い調査では

- ① 年齢では25～30歳16名，22～30歳16名，22～25歳9名，30～40歳以上5名であり卒後年では

3年目7名、4～6年目12名、7年目以上22名であった。

② 身だしなみで心がけていることは、髪型をととのえる27名、清潔な白衣の着用26名、爪を常に短かく整える7名、顔色に気を付け薄化粧をする5名、その他ネームを忘れずつけるであった。

③ 普段の言葉使いで特に気をつけていることは、わかりやすい言葉で話す7名、丁寧な応対をする5名、命令するような口調はしない5名、おはようございます、ごくろうさま、おだいにと声がけする4名の順であった。

④ 患者に対して特に気を使っていることは、わかりやすい言葉で接する6名、言葉がけをする6名、まち時間を少なくする4名、笑顔で接するであった。

⑤ 好意を持っていない患者に接する時の態度では、普通に接する11名、一生懸命接する6名、あえて話かけない、接する時間を短くする、他のスタッフとかかわってしまうであった。

⑥ 普段自分がよく使っていると思われる言葉で注意しなければいけない言葉使いでは、おまちください5名、ちょっとまってください5名、なれなれしい言葉使い2名、おらを頻ぱんに使うであった。

⑦ 患者とトラブルをおこしたことがあるかでは、はい16名、いいえ22名、はいの内容では、まち時間が長くて怒られた7名、早く来ているのに順番どりに呼ばれない3名などであった。

(3) 患者側からみた看護婦の態度と言葉使い調査では、

① 性別では男性34名、女性46名、無記名3名

② 年齢では70歳8名、60～50歳34名、40～20歳28名、10歳未満は母親が記入9名、不明4名であった。

③ 通院年数では、1年以上21名、1年以下15名、1ヶ月以下16名、無記名31名であった。

④ 看護婦の態度、話し方ではよい31名、親切15名、普通7名、物腰がやわらかくやさしい3名、親切できびきびしてよかった3名、明るい3名であった。

⑤ 困ったことでは検査室がわからない18名、言葉がわからない10名、よく説明してくれない6名、まち時間がながい6名であった。

⑥ 看護婦の態度、話し方ではよい11名、親切だった11名、普通10名、よく説明していただき優しかった6名、優しそうだが近よりがたい、事務的、流れ作業的、があがっていた。

⑦ 看護婦に相談しやすいかでは、はい75名、いいえ6名、無記入2名であった。いいえの理由のなかでは、忙しそうなので個人個人相手になっていられない様子であった。

⑧ 看護婦の事で気になる言葉では、患者の身になってやさしく接してほしい、優しく接してもらえぬ事が一番うれしい。忙しそうなので気の毒、私語は慎しんでほしいなどでした。

V 考察

外来業務は、診察補助が現在でも大きくしめている。しかし看護サービスは看護婦の接遇態度により質が向上してくると考えるために、意識的に接遇というテーマで実態を調査してみた。そして電話内容調査より意見交換の中で電話のベルがなったらすぐに出る、こちらは歯科外来ですといっからあいさつをかわす。内容はメモをそばにおいて書きとり、正確にとりつぐ、わからない時は相談するなど適切な応対に努力しようという姿勢がみられるようになってきた。さらに看護婦の態

度や言葉づかい調査では、事務や診察補助のあわただしい中でも、身だしなみは清潔に整え、話は要領よくハキハキといつも変らない対応を相手の身になって努力していることがわかった。また自分の言葉や態度では、「おまちください」の言葉でも確認してからおこなったり、親しい人ほど節度をもって接することや目上の人には適切な敬語をつかい対応に努力している。しかしトラブルと経験年数の関係では、3年～6年目7名、10年～13年目7名、16年目以上5名であり仕事に慣れてきていることや、10年以上はマンネリ化しているのではないだろうか。ストラブルの処理の仕方を見ると感情的になり、にげごしになりがちだが理由いかんによらず、事実を認め率直にまずわびて十分に話を聴いている。その上で理屈、弁解をいわず相手の立場にたって早く問題を解決しようとしていたことがとても嬉しくみんながこんな気持ちになってほしいと思いました。

患者側からみた看護婦の態度と言葉使い調査からは、看護婦の態度、印象、相談について80%はよいという反面、困ったことでは「検査室がわからない」「言葉がわからない」「説明不足があり患者の知りたいこと、してほしいこと、など口にする時間も与えず早口に対応していることがわかり、とくに検査室がわからないことについては各外来メンバーと話し合いをもち改善してゆきたい。「またやさしそうだが近よりがたい」「事務的」「忙しそうで個人個人の相手になっていられない様子」からは、看護婦がわの必要で仕事をすすめてしまい、患者に不愉快な印象をあたえていることがわかった。どんな時でもしっかり患者に顔をむけ、面は笑顔、動作は迅速、心は誠意で仕事をしたい。しかし「おまちください」「ちょっとまってください」などの言葉は病院にすれば当たり前、相手もそのつもりと思いきんではないだろうか。適切な対応を忘れてたり、そんな思いがトラブルへと発展し、待ち時間が長くて怒られたという一つの結果ではないだろうか。勤務場所では小さな問題点やちょっとした気づきでも、メンバーに伝え、皆で解決しようとする気持ちが強まってきていた。そしておまちくださいをなくし、思いやりを持ち、やさしくいたわりの気持ちで接していくことを外来のメンバーで考え努力していきたい。また案内がわからない、まち時間がながい、などわからない問題について調査を勧めていきたい。

VI おわりに

調査することで意識が変わっていくことを知り、一人一人のメンバーを大切にしてみんなで臨機応変のよい接遇ができるよう考えていきたい。また一人一人が確実な存在になれるよう職場ぐるみでとりくんでいきたい。

課題に御協力くださいました皆様に深く感謝いたします。

<資料 1>

電話内容の調査

	5/6	5/7	5/8	5/9	5/10	5/11	5/12	5/13	5/14	5/15	5/16	5/17
診療予約について	11	11	10	5	6	/	1	6	13	2	4	1
入院のといあわせ	1	2	1	1		/				1		
病状の不安と診察希望		3	2	2	1	/		1	3	1		
救急の連絡		1	5		2	/			2	2		
診察日のといあわせ	3	1				/	1	1				
患者紹介		1				/			1			
歯科医への連絡	1	5	2	1	2	/		1	2			
業者からのといあわせ			1			/	1			1	1	
外来係より	1					/						
検査室より		1				/			1			
病棟より						/			1			
入院係より		1				/						
リハビリより			2			/						
放科外来より						/	1					
薬局より	1	1				/						
メンバーへの連絡		3			2	/		1	1	1		
車の移動連絡		1				/			1			

<資料 II>

日々の実践の場で、しばしば遭遇するコミュニケーションの滞る場面を調査し、外来看護をみなおしてみようと思いました。皆様の御協力をお願いいたします。

1. 年齢 才 経験年数 年
2. みだしなみで、自分が心がけていること
3. 普段の言葉使いで、特に気を配っていること
4. 患者さんにたいして特に気をつけていること
5. 好意を持っていない患者に接するときの、自分の態度はどうか

6. 普段、自分がよく使っていると思われる言葉で注意しなければいけない言葉は何ですか。
7. 患者と、トラブルを起したことがあるか

はい いいえ

どんなことで

どのような対応をしたか

ご協力ありがとうございました。

<資料 Ⅲ>

気持よく診療がうけられるために、お気づきになったことを教えてください。

(看護部)

1. 性別 男 女
 2. 年齢 才
 3. 通院 月
4. 診察にいらした時、看護婦の態度、印象はどうでしょうか
5. あなたが病院にいらして一番お困りになったことはどんなことでしたか？
下記からいくつでも選んでください。
- ・検査室が、わからなかった
 - ・ことばが、わからない
 - ・一方的である
 - ・よく説明してもらえなかった
 - ・その他、どんなことを
6. あなたが外来にいらした時、看護婦の態度、話し方はどうでしたか？
7. あなたが外来にきてお困りになった時、看護婦に相談しやすいですか？
はい いいえ
いいえの方は、どういうところですか
8. 看護婦のことであなたが気になることはどんなことですか

御協力ありがとうございました。