

患者の不満緩和と看護婦の意識統一をはかるための 診察手順作成を試みて

内科外来 ○石川順子 太田恵子 谷口 笠原 竹内 蓮見
吉野山 富口 大川 関戸 古泉 渡辺 岡本 鎌田

I はじめに

内科外来では昨年の看護研究で患者の不満に関するアンケートを行った。アンケート結果の内容を整理してみると、システム、スタッフ、環境、設備への不満というように大別できる。特に「待ち時間が長い」「予約時間の意味がない」など診察順番に関する患者からの問い合わせ、苦情などが多く聞かれている。内科外来における診察は、時間予約制というシステムをとっているが、来院してから診察までの待ち時間が非常に長くなることもあり、患者からの診察順番に関する問い合わせが多い。看護婦がその対応にかかりきりとなり、診察介助等につけないことが多く問題となっている。また、内科外来では、専門性、特殊性があるため内科内併科や、科内検査後診察という患者が数多くいる。このような場合自動再来受付票の順番には表示されないため、各診察室看護婦の独自の判断により診察順番を決定しており、患者への説明等も各看護婦により異なっているのが現状である。また、内科外来看護婦の人数が多く、異動などもあり、統一された手順もないため、新しく配属された看護婦も困惑することも多い。

昨年の看護研究をふまえ、外来看護婦として、少しでも改善できる点はないかと検討した。今回、診察順序手順を作成することで、看護婦の意識と患者への対応が統一されることにより、苦情の緩和・不満の軽減につながるのではないかと考えた。ここに実施した結果について報告する。

II 研究方法

1. 対象：内科外来各診察室の介助についているスタッフ全員
2. 方法：内科外来各診察室の介助についているスタッフ全員に事前に考えてもらい、カンファレンスで意見をまとめ診察手順を作成した。手順にもとづき、各診察室のスタッフに実施してもらう。（資料1）

3. 研究期間：平成11年8月23日～10月2日

4. 用語の定義：

○時間予約制：午前は、9：00、10：00、11：00、
午後は、13：00、14：00という時間枠がある。各々の時間枠に、10～20人前後の予約が入っている。（表1）

10：00の予約患者のカルテは、来院時間に関係なく、9：30以降にならないとカルテ室より診察室に運ばれてこない。そのため早く来院しても、一定時間を過ぎなければ診察の順番がこないシステムとなっている。

内科内併科の場合、1科は1時間枠にしか入らない。（ex：1科目
3内9：00、2科目2内10：00）

○予約外：予約のない患者の場合、午前は11：00以降、午後は14：30以降でなければ、診察室にカルテは運ばれてこない。

III 結果

診察手順にもとづいて実施した意見をカンファレンスで出してもらった。

(1) 良かった点

- 初めころは、「外で待つんですか」等の意見が聞かれたが、最近は、「外で待つんですね。」と患者の納得が得られてきたようである。
- 混雑している科に行くときは、待ち時間が長いことを予め説明すれば、納得してもらえた。
- 10：00、11：00の予約の人が手順を実施したことで少しでも待ち時間の短縮が出来て、クレームが減った。
- 手順の統一化で、看護婦間の説明の食い違いがなくなり、きちんと理由づけて説明できるので患者も納得がいくのではないかと考えた。
- 患者のトラブルはなく、手順通りできた。

(2) 悪かった点

- 「こんなことは初めてだ。」いつもすぐ診てくれ

たのに」という人がいた。

- 内科内併科の場合、7:00台に来院しても3科目の予約が、11:00台で混んでいるDrのとき「順番はまだか」という苦情が聞かれた。
- 説明前に患者自身が次の診察室のまゝで待っていた。
- 患者をあちこち動かすようで悪い気がする。
- 説明しても結局中待合で待っている人がいた。
- 内科で2科受診予定後、他科午前予約のとき内科だけで時間をとり、他科受診が間に合わなくなってしまった。
- 1科目9:00予約、2科目11:00予約のとき待ち時間が長くなってしまった。
- 手順通りに実施することで、Drによっては、外待ちで1時間40分も待たせることは、問題だと思う。「以前は遅くとも30~40分で診てもらえたのに」と苦情が何件かあった。

(3) 残された問題

- 初診の来院時間を明確にして欲しい。
- 1科目と2科目との間が時間的に空いてしまう場合については今後どのような順序にするか考え直す方がよい。
- 午前中初診・検査後午後診察にまわす場合の順番が、看護婦によって違うので統一した方がいいのではないか。
- 2科目が、初診ではなく予約外の場合で、医師より指示された場合は初診扱いにした方がいいのではないかと。

IV 考察

内科外来では昨年からの看護研究で、患者の不満について調査した。その内容を知り、少しでも改善していける点がないかと考え、看護婦自身の意識と患者への対応が統一されるように、診察順序手順の作成を試みた。2カ月間実施した結果、内科外来看護スタッフからの意見は、おおむね患者とのトラブルもなく、統一した説明により患者の納得も得られた。また、患者からのクレームが減ったとの意見も聞かれた。患者からの不満、クレームが減ってきたことで、看護婦が、診察介助、カルテ作成、検査説明等の患者対応に集中できるようになった。

現代社会において、医療はサービスであり、患者サービスは病院にとって必要不可欠であるといっても過言ではない。病院内での医療従事者の患者接遇、対応は、細やかな配慮が必要である。患者自身も、以前よ

り人権意識が高まっており、迅速、明確、より丁寧な対応、それに加え、看護婦の優しい笑顔、声掛けなども求めている。手順ができたことにより、看護婦の意識、患者への対応が統一され、どの看護婦に聞いても同じ答えが返ってくることは、患者の安心につながるのではないかと考えられる。看護婦は、患者に単一した対応ではなく、個々の患者に合わせた細やかな配慮ができるのではないだろうか。

しかしながら、手順を作成し残された問題としては、便宜上、1科目の診察終了後、外ち待合いで待つという方法をとったため、患者をあちらこちらに動かすということになってしまった。以前は、1科目終了後、2科目もすぐに診察という形であったので、患者によっては、待ち時間が長くなるということも結果的に出てきてしまった。「待ち時間が長い」という問題は、システム的な問題もあり、看護婦だけで解決できる問題ではない。しかし、そのなかで看護婦ができることは、「待たされた」という印象をもたれない工夫が必要であると考えられる。その対策として、診察に時間がかかっている理由、診察患者全員の人数と診察順番が現在何番まで来ているかの表示をして目で見る安心を与えることを行っている。「お待たせしてすみません。」という声掛けをするなどを行っている。それに加え、『大病院の待合廊下のように、雑多な騒音に加え、あちらの診察室、こちらの診察室からの患者を呼ぶ声が次々と響くというのは、わざわざ心理的時間を長くしているようなものである。』¹⁾と松田が述べているように、当内科外来でも各診察室の呼び出し方が様々であることも問題のひとつであろう。そのため、各診室の看護婦の呼び出し方法の統一をはかり、「心理的な待ち時間」を軽減していく方向で進めている。

V おわりに

今回、手順を作成したことで、看護婦の意識統一がはかれた。また、手順を作成することでスタッフの異動の多い内科外来において、少しでも早くシステムを覚え、混乱を避けるためにも、今後活用できると考えられる。

研究を通して、常に看護婦は患者のニーズに合わせた細やかな配慮が求められていると感じた。ニーズに合った対応ができるよう日々努力していくよう心がけたい。

VI 引用、参考文献

- 1) 松田文子：“待つ” “待たされる” の心理－病院待ち時間に関する心理学的考察－病院55巻8号 P.726, 1996
- 2) 久保喜子：病院の待ちの実態－タイムスタディによる外来診療における待ち時間の分析、病院55巻8号P.731.

資料1

内科外来診察順序手順

(1) 内科内併科の場合

○予約→予約

・1科目終了後、1科目の看護婦が、2科目の予約が、10:00 or 11:00であるので、外待ち合いで待ってもらおうように説明する。2科目の看護婦は、病名通知表に記載してある2科目の予約時間と受付時間を照合して、カルテを作成し、呼び出すこととする。

あまりにも待ち時間が長くなるときは、(ex: 1科目9:00予約、2科目11:00予約等) 診察室の看護婦の判断で多少早めにする。

○予約→初診

・1科目終了後、1科目の看護婦が、2科目の診察室の前で待ってもらおうように説明する。2科目の看護婦は、中待ち合いに呼び出してある患者の最後にする。

○予約→予約外

・1科目終了後、1科目の看護婦が、2科目は予約外であることを説明し、一旦、外待ち合いで待ってもらおうように説明する。2科目の看護婦は、受付時間の順でカルテを作成し、呼び出しをすることとする。

(2) 新患の場合

カルテがカルテ室より診察室に運ばれた順番とする。

(3) 科内検査の場合

○エコー後診察

・受付時間の順とする

ただし、エコー後診察の人が、診察順番1・2・3等の患者よりも受付時間が早い場合には、トラブルのもとになるので考慮する。

(4) 緊急検査後の場合

○診察後緊急検査の場合

・緊急検査から帰って来た時点で、診察室カーテン内に呼んでいる患者の次とする。

○診察前緊急検査の場合

・基本的に、受付順番とする。結果が出るのに時間がかかり、順番が過ぎた場合は、呼び出してある患者の最後とする。

表1

診察室別予約人数一覧

診察室 NO:10

日付	09:00	10:00	11:00	13:00	14:00
99/11/09 火	20	14	10	9	1
99/11/16 火	15	18	23	16	15
99/11/23 火	0	0	0	0	0
99/11/30 火	13	16	18	11	12
99/12/07 火	5	0	0	2	0
99/12/14 火	12	12	12	10	0
99/12/21 火	13	12	12	10	2
99/12/28 火	0	0	0	0	0
00/01/04 火	0	0	0	0	0
00/01/11 火	11	10	0	3	0
00/01/18 火	9	0	0	2	0
00/01/25 火	13	1	0	3	0