

外来看護師に対する患者家族の期待 ～アンケート結果から見えてきたもの～
○幾竹珠美 堀江小百合 岩下よねみ 河上美智子 秋吉きのみ 松尾和宏

【目的】

平成 28 年度の 1 日当たりの外来受診者数は平均約 140 名、多い日は 280 名であり、外来看護師総数 29 名（うち正職員 16 名、パート職員 13 名）で診療の補助を行っている。救急車搬送受け入れ台数は年間 1230 台であった。多い日は一日 8 台の救急車搬送があり、現在も増加傾向にある。

外来の特性上、患者情報を十分に把握できないまま初期対応に追われることも多く、何気ない看護師の言動が患者・家族を立腹させてしまった事例があった。このことから、患者・家族が看護師に望むことは何か、また外来の看護師は日々の業務をどのような思いで対応しているのかを把握したいと考えアンケート調査を実施したので、その結果を報告する。

【方法】

研究期間：平成 29 年 4 月 1 日～平成 29 年 12 月 31 日

アンケート期間：平成 29 年 9 月 25 日～9 月 29 日

対象者：当院に外来受診される患者・家族 279 名、外来看護師 29 名

方法：外来患者・家族、外来看護師のアンケートによる意識調査

【結果】

患者からは、訴えをわかってくれた（69%）きちんと対応してくれた（77%）と看護師の対応は出来ているという結果だった

看護師は、訴えを理解できた（17%）きちんと対応している（35%）と低かった。

【考察】

看護ケアの質は看護師と患者・家族の相互が認識しあった事で満足度が評価できる。本研究は、看護ケアの質の評価の指標の 1 つとなる。今回、看護師の背景をケアの比較にできず、今後、看護師の自己評価の信頼性を分析する必要がある。