

抄録 外来看護師の問診に対する意識調査から見えた事

外来 ○後藤寿恵 國武理香 小柳実香

【目的】問診とは患者の主観的情報を収集する基盤と言われ、確定診断に必要な情報のうち85%は問診によるヘルスヒストリーから構成される¹⁾と言われている。

当院外来は新規患者に対し問診を実施している。新規外来患者は1日平均45人、再来患者は1日平均100人である。外来看護師は、診療や処置の介助、検査の誘導介助や電話対応などを行いながら、新規患者の問診を実施している。問診票を用いて聴取しているが、1人の患者の問診にかけられる時間は短時間であり、その聞き取り内容や方法は看護師により差が生じているのではないかと考えた。外来看護師は患者の生活背景を聞き取り、入院から在宅医療まで安心して医療を受けられる様に必要な情報提供を行う役割がある。そこで問診聴取の意識調査を行い、現状を把握し改善する事で、問診の質、看護の質向上を目指したいと考え研究を行った。

【方法】

1. 研究対象：外来看護師29名 看護師経験年数：9割が10年以上
外来経験：5年毎 0～5年未満：17名 6～10年毎：6名 11年以上：6名
2. 調査方法：R元年10月～12月 インタビュー形式でオープンエンド型質問を行った
質問内容：問診時に気を付けている事、工夫している事、困っている事、改善したい事
R2年1月～2月 追加で独自のアンケート用紙を作成
質問内容 ①必要時に他職種への連携を図った事があるか

【結果】

インタビュー結果から4つの大カテゴリーが出来た。

大カテゴリーを【】中カテゴリーを《》で表す。

【プライバシーの配慮】では《他人に聞かれたくない様に聴取する場所を変えている35%》《ここで問診を行ってよいか確認する17%》聴取する場所を工夫する取り組みが見えたが、待合室ではプライバシーが保てていないのではないかと個室を求める意見が抽出された。【診療に必要な情報収集の工夫】では《一番の困りごとを聞く32%》《普段の生活も踏まえた情報をとる28%》《アレルギーの有無》《緊急性の有無を見る》各7%が抽出された。外来経験6年以上では療養支援が必要になった際にサポートはあるのかと患者背景にまで目を向けていた。【コミュニケーションスキル】では《目線や聞き取りやすい声の速さ》《医療用語を使わない、相手の言葉にかぶせない》各7%が抽出された。困っている点として高齢者一人での来院では大切な内容が聞けない、話が続けると時間が足りないが抽出された。【仕事の効率化】《タブレット導入を行い問診の時間短縮をはかりたい》《入力しながら問診がとれる環境が欲しい》が抽出された。

アンケート結果：質問① はかった事がある 23名

はかった事がない5名(全て5年以下スタッフだった)

【考察】

結果から外来看護師は限られた時間内でプライバシーへの配慮・診療に必要な情報収集の工夫・コミュニケーションスキル・仕事の効率化を考慮しながら問診を実施している事が分かった。『プライバシーへの配慮』では、経験年数の高い看護師は場所を移動するなど具体的に行動していた事に対し、経験年数の浅い看護師は不安や疑問を抱えているが、その場で工夫しながら対応している事が分かった。患者のプライバシーへの配慮は重要な事であり、問診を行う環境を整え、必要時にいつでも個室を使用できる様にする必要があると考える。『診療に必要な情報の工夫』では、経験年数の高い看護師は、問診表に添った聞き取りに加え、療養支援が必要になった際にサポートはあるのかと患者背景にまで目を向けた情報をとっている事がわかった。外来経験が浅い看護師は、外来に配属されて間もない事といくつかの業務を背負い手一杯となり患者の問題を見つけにくい現状もあると考えられる。『コミュニケーションスキル』『仕事の効率化』では、意見に経験年数の差はみられなかったが高齢者1人での受診の際は、必要な情報が取れないとの回答が目立った。看護師だけでなく多職種と連携し、来院から診療までの短時間で援助が必要な患者、そうでない患者をトリアージして判断する力をつける事で問診の充実へと繋がるのではないかと考える。当院は、二次医療を担っており、地域の医師、三次医療からの情報を得る事が出来る為、紹介状を活用し、必要な情報を抽出し、問診を強化していく必要がある。一方で患者家族の負担とならない様に重複した質問を避ける工夫を行う為に、タブレットの導入、問診票の見直しも検討していく必要があると考える。