

眼科入院時の患者の「待ち」の現状から看護婦の対応を考える

1 病棟 8階

○正木晴美 永田澄子 益田加寿子 長谷アサ子 片岡幸枝 古用悦子

はじめに

当院 1 病棟 8 階の眼科では、常時約 80 名の入院待ち患者を抱えており、同日に退院と入院を行わざるを得ない状況にある。そのため予定入院で来院しても、退院患者のベッドが空くまで待ってもらうことが多く、患者から「まだ部屋へは入れませんか？」とか、もう〇分待っているけどまだでしょうか？」という声を聞くことも多かった。久保は、患者の「待ち」が入院生活を送るうえでの満足度に影響する¹⁾と述べている。

そこで今回、入院時の「待ち」に焦点を当て、アンケート調査を実施し、眼科入院時における患者の「待ち」に関する現状を把握し、少しでも満足のいく入院生活が送れるように、看護婦の対応について検討したので報告する。

I 研究方法

1. 対象：調査期間中に入院した眼科入院患者 72 名（但し、緊急入院は除く）
2. 期間：平成 9 年 2 月 14 日～ 4 月 25 日
3. 調査方法：質問紙調査（面接法）

II 結果

「入院時に病室に案内されるまで待ったか」について得た回答で待たなかったと回答した人 47 名を A 群とし、待ったと回答した人 25 名を B 群として、待ち時間、居住地、看護婦の声かけがあったか、入院に際して困ったこと、心配なことがあったかという 4 項目について検討した。入院時に病室に案内されるまで待った理由として、退院患者のベッド空きが 15 名、当日の担当看護婦が他の業務にて不在が 2 名、その他待つ理由の説明無く待った人 8 名であった。

「何分待ったか」については、A 群で待ち時間 10 分以内 46 名、20 分以内 1 名、30 分以内 0 名、60 分以内 0 名、61 分以上 0 名、で平均待ち時間は 5.43 ± 1.75 分であった。B 群では、待ち時間 10 分以内 4 名、20 分以内 5 名、30 分以内 5 名、60 分以内 9 名、61 分以上 2 名で、平均待ち時間は 40.40 ± 30.17 分であり、A、B 群間で有意差を認めた ($p < 0.0001$)。

居住地については、A 群では宇部市内（以後市内）11 名、宇部市外（以後市外）36 名であった。B 群では市内 7 名、市外 18 名、であり、A、B 群において居住地による有意差は無かった。

看護婦の声かけについては、A 群で声かけのあった人 44 名、なかった人 3 名、B 群で声か

けのあった人19名、なかった人6名であった。A、B群間において、声かけによる有意差を認めた ($p < 0.1$)。

入院に際して困ったこと、心配なことについてはA群であった人35名、なかった人12名、B群であった人17名、なかった人8名A、B群間で有意差はなかった。

その他の意見としては、「10時までに来院するため早く家を出なければならなかった。」とか、「家族や友人に連れて来てもらうので気を遣う。」、「県外のために、前日からホテルや親戚宅に宿泊しなければならなかった。」、「病棟で待つ場所があればよかった。」、「11時までの入院ならよかった。」などがあった。これらの意見は県外在住者に多かった。

Ⅲ 考察

わたしたちは、患者を病室に案内するまで長時間待たせ、身体的苦痛を感じさせたり、不愉快な思いをさせているのではないかと考え、アンケート調査を行った。65%が待ったと感じていなかったが、入院時の待った、待たなかったという主観と実際の待ち時間は一致している。しかし、15分を待ったと感じる人もいれば感じない人もいた。これは、松田が述べているように、一様に流れる物理的時間に対して、心理的待ち時間は縮んだり伸びたり、人により状況により複雑に変化する²⁾からと考えられる。人は時間経過を意識すればするほど時間は長くなる³⁾ので、待ち時間が長くなることが予測される場合には、ゆっくりと過ごせる場所でラジオを聴いたり、家族とリラックスして会話ができたり読書などの軽い作業が行えるようにデイルームに案内し、心理的待ち時間を短くする努力が必要と考える。また、待ち時間を利用して、看護婦が入院時オリエンテーションや予診聴取を行うのも患者が時間経過を感じさせないですむ方法であると考ええる。

患者が待たされた理由で一番多かったのは、退院患者のベッド空き待ちであった。そこで退院患者が10時までに退院でき、入院のベッドが早く準備できるように、退院オリエンテーション用紙の記入と、退院処方オーダーを前もって行ってもらおうよう医師に協力を求めた。その結果、退院処方待ちで退院患者の退室が遅くなっていた問題を解決できたので、入院してきた患者の待ち時間を短縮できたと考える。

遠方からの入院患者は、早めに家を出て病棟に早く到着し、患者自らが「待ち」を生じさせている可能性がある。わたしたちは遠方からの入院患者の方が、が宇部市内患者よりも待ったと感じているのではないかと考えたが、アンケート結果において、居住地によって、「待った」、「待たなかった」に差はなかった。しかし、この結果は遠方からの入院患者は待ったと感じないという訳ではなく、県外からの入院患者のなかには、遠距離の移動や初めての病院に対する不安で、身体的精神的疲労を表現する人もあるため、やはり遠方からの入院患者は「待ち」の心理を増幅させる要因があり、特に配慮が必要だと考える。

看護婦の声かけについては、声かけがあった患者の方が待ったと感じない傾向にあった。川島が、親身になって丁寧に分かりやすく説明する、相手の身になって温かい気持ちで接することにより雰囲気や和らげ、言葉に反映する⁴⁾と述べているような、心のこもった声かけは、時間経過を気にしてイライラしたり、不安になる患者を安心させることができ、心理的待ち時間を短くすることができると思う。平成8年11月より、固定チーム継続受け持ち制

の導入により、看護婦は入院してきた患者に意識的にかかわるようになってきている。自分の受け持ち患者が入院する前に看護婦は、アセスメントツールで情報収集し、患者を理解したうえで、声かけをしたり、待ち時間の過ごし方を考慮している。高橋は、言葉遣いに気を配ること、感じのよい接遇態度を身につけることが大切になっています。ほんの一言が相手を喜ばせ、元気づけ、表情が患者をほっとさせるのです⁵⁾と述べている。入院時の看護婦の心のこもった声かけは、入院生活における最初の接遇であり、この研究によって、患者の「待った」、「待たなかった」の心理に影響を与えていることが分かった。

IV まとめ

眼科入院患者の入院時の「待ち」に関するアンケート調査を行い、看護婦の対応について検討した。

1. 患者の「待った」「待たなかった」という主観と、実際の待ち時間は一致していた。
2. 看護婦による声かけがあるほうが、患者は「待った」と感じていなかった。
3. 看護婦の声かけは、患者の心理的待ち時間を短縮するうえで重要である。

[引用・参考文献]

- ¹⁾ 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，（8），731，1998
- ²⁾ 松田文子：“待つ”“待たされる”の心理 病院の待ち時間に関する心理学的考察，病院，55（8），726，1996
- ³⁾ 松田文子：“待つ”“待たされる”の心理 病院の待ち時間に関する心理学的考察 病院，55（8），728，1996
- ⁴⁾ 藤田五郎，川島みどり編：外来看護（2），144，医学書院，1973
- ⁵⁾ 渡部章：自己開拓にロマンを求めて（1），36，近代セールス社，1997
- ⁶⁾ 山下哲郎：「待ち」の総体的環境，病院，55（8），734-737，1997
- ⁷⁾ 田村貞子：外来患者の実態調査（接遇を中心に），看護総合，25，882-88，1994

待ち時間に関するアンケート内容

年齢（ ） 性別（ ） 居住地（宇部市内、宇部市外）

1 病室に案内されるまで待ちましたか？（はい、いいえ）

2 1で待った場合待った理由は何ですか？

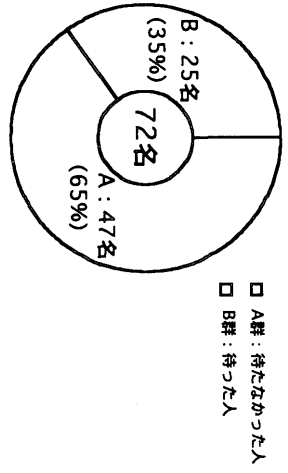
3 待ち時間は次のうちどれくらいですか？

1)10分以内 2)20分以内 3)30分以内 4)60分以内 5)61分以上

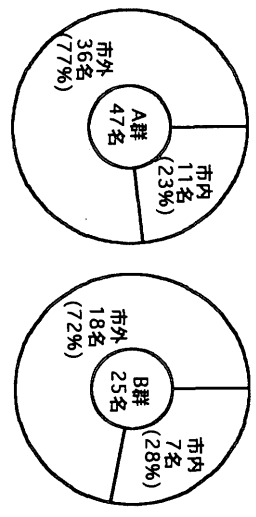
4 待っている間、看護婦の声かけがありましたか？

5 入院に際して困ったこと、心配だったことがありましたか？（はい、いいえ）
具体的にはどんなことですか？

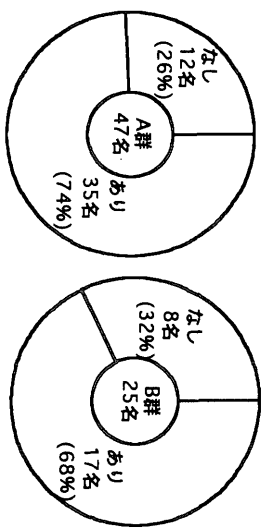
待たなかった人と待った人の割合



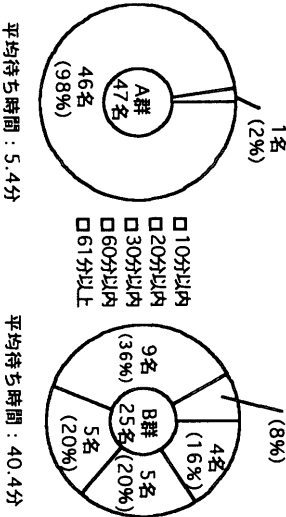
居住地別割合



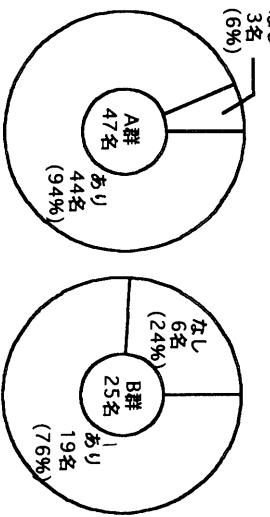
心配事の有無に対する割合



待ち時間別割合



NSの声かけの有無に対する割合



平均待ち時間：5.4分

平均待ち時間：40.4分