

患者が考える受け持ち看護師が提供すべき良い看護とは

～周手術期の患者と受け持ち看護師の関わりに焦点をあてて～

西病棟6階 ○千先智佳 山崎真由美 高森里佳 覚知奈緒
辻原睦美 青木未来 石井美帆 鈴見由紀

キーワード：受け持ち看護師、周手術期看護、
看護師-患者関係、チームナーシング

はじめに

当病棟の看護方式はモジュール型継続受け持ち方式であり、入院・術前・退院時のオリエンテーションなど、受け持ち看護師が行っている。しかし、患者から「受け持ち看護師とは何か」との質問があり、看護師が受け持ち看護師としての役割を果たせておらず、患者が受け持ち看護師を認識できていないのではないかということが考えられた。

そこで昨年度、受け持ち看護師の意識を知るために、外科系看護師を対象に看護師が考える受け持ち看護師が提供すべき良い看護とはという意識調査を行った。その結果、受け持ち看護師が提供する良い看護に対する意識は【接遇】【環境適応に対するケア】【情報収集】【個別性に沿ったケア】【調整】【共感的な関わり】の6つのカテゴリーに分類された。¹⁾ また、看護師は周手術期看護において、受け持ち患者の入院・手術・退院などのイベントに関わることを重要視し、さらにその関わりを共感的関わりにつなげていることが明らかになった。

一方で、患者にとって受け持ち看護師とはどのような存在か、患者は受け持ち看護師に対しどのような看護を望んでいるかは明らかになっていない。そのため、看護師が考える受け持ち看護師の提供すべきよい看護と患者の受け持ち看護師に望む看護が一致しているかどうかは定かではない。

そこで今回は患者の視点から受け持ち看護師に対する思いを明らかにし、患者が望む受け持ち看護師としての関わり方・看護のあり方を検討し、周手術期の患者の思いに沿った看護を提供したいと考えた。

I. 目的

周手術期の患者の視点から、受け持ち看護師に対する思いを明らかにし、患者が望む受け持ち看護師としての関わり方・看護のあり方について検討する。

II. 研究方法

1. 研究期間：金沢大学医学倫理委員会承認後～平成20年9月30日
2. 対象：金沢大学心肺総合外科病棟に入院中であり、周手術期を術後重症回復室で過ごし、状態が安定した患者15名。研究者(共同研究者を含む)の受け持つ患者は除外した。
3. データ収集：先行研究を参考に独自で作成したインタビューガイドを用い、半構成的面接法による面接を実施した。面接で語られた内容は許可を得て

録音し、逐語録を作成した。

4. 分析方法：受け持ち看護師に対する認識と関わりについてはインタビューガイドで得られた結果を数値化し単純集計した。患者の受け持ち看護師に対する思いについては逐語録から患者の受け持ち看護師に対する意識に関連した内容をコード化し、類似性のあるものを関連付けてサブカテゴリーとした。サブカテゴリーを統合してカテゴリーを抽出した。カテゴリーから患者が望む受け持ち看護師としての関わり方・看護のあり方について考察した。

5. 倫理的配慮：対象者に研究目的、方法、プライバシーの保護、不参加でも不利益を被らないことを文書にて説明し同意を得た。尚、本研究は金沢大学医学倫理委員会にて承認を得た。

III. 結果

1. 対象者の背景

研究協力が得られた15名。年齢は36～83歳、入院日数は18～50日。受け持ち看護師は1年目から10年目以上の11名であった。

2. 受け持ち看護師に対する認識と関わりについて

①受け持ち看護師の名前を知っている(100%)②受け持ち看護師の顔を知っている(100%)③受け持ち看護師から自己紹介があった(84.6%)無回答(5.4%)④看護ケアの説明があった(76.9%)なかった(7.6%)無回答(15.5%)⑤術前オリエンテーションがあった(100%)⑥術後のオリエンテーションがあった(61.5%)なかった(13.3%)無回答(23.2%)⑦退院時指導があった(38.4%)なかった(61.6%)⑧受け持ち看護師は勤務担当以外でもきてくれた(92.3%)無回答(7.7%)

3. 患者の受け持ち看護師に対する思いについて

32のサブカテゴリーから8つのカテゴリーが抽出された(表1)。以下【】をカテゴリー、《》をサブカテゴリーとする。

【看護師に対する好感】は、「明るい」「親しみやすい」などのコードから《雰囲気・印象がよかった》《対応・挨拶がよかった》《親しみやすさがあった》《頼れる存在、ありがたい》《存在自体に安心感がある》の5つのサブカテゴリーが抽出された。

【オリエンテーションの印象】は「説明が分かりやすかった」などのコードから《説明がよかった、分かりやすかった》《クリニカルパスがあるのもよい》《印象ない、特に説明も覚えていない》の3つのサブカテゴリーが抽出された。

【個別性を重視した対応への期待】は「あっさりしていて私にはあった」「詳しく言われても分からない」などのコードから《自分に合わせた対応をして

くれた、してほしい》《他職種との連携・調整をしてくれる、しっかりとしてほしい》《自分のことをわかってくれる、気に掛けてくれる、聞いてくれる存在》《家族との調整をしてくれる》《詳しく説明されても分からないし必要ない、簡素なほうが良い》《自分に合わせた時期に説明してほしい》《説明は恐怖のため聞きたくない》の7つのサブカテゴリーが抽出された。

【辛さや不安を理解して関わってほしいという思い】は「ひどかった時に来てほしい」「不安はあったけど、忙しそうやし自分からあまり声をかけなかった」などのコードから《気持ちを分かってくれて共感的な言葉をかけてくれることが安心した》《手術直前の恐怖や不安な気持ちを分かってくれた》《辛いときを共有できた、辛いときにケアしてくれた、してほしい》《心配なことを話せる》《看護師が忙しくて不安なことを言えないという思い》の5つのサブカテゴリーが抽出された。

【受け持ち看護師にこだわらない思い】は「みんなに対して公平」「他の看護師さんも一緒」などのコードから《みんな一緒に良くしてくれる》《誰に対しても公平にしてくれる、してほしい》《他の看護師と違いはない》《受け持ち看護師が毎日来なくてもその日の担当の人で十分》の4つのサブカテゴリーが抽出された。

【受け持ち看護師に対する期待との相違】は「もっと来てほしかったけど、忙しいから仕方ない」などのコードから《忙しいのか自分の受け持ちに会えない、もっと来てほしい》《受け持ち看護師にもっと来てほしいけど忙しいから仕方がない》《プラスαの時間をかけてくれる、毎日来てくれるのだと思っていた》の3つのサブカテゴリーが抽出された。

【受け持ち看護師の役割に対する認識不足】は「最初『受け持ち看護師』って何のことかなって」などのコードから《受け持ち看護師の役割が分からない》《受け持ち看護師の役割を、関わりから徐々に認識できた》の2つのサブカテゴリーが抽出された。

【新人看護師に対する思い】は「先輩と一緒にきてくれたからね、安心やった」などのコードから《新人でも先輩と共に説明することで安心》《新人看護師とベテランに対する期待の違い》《新人看護師に対する印象》の3つのサブカテゴリーが抽出された。

IV. 考察

1. 受け持ち看護師に対する認識と関わりについて

受け持ち看護師の名前を知っている・顔を知っているという回答は共に100%であることから、受け持ち看護師の認知度は高かった。しかし【受け持ち看護師の役割に対する認識不足】もあることから、入院時に受け持ち看護師の役割について説明が行われていないため、患者は受け持ち看護師の役割を十分理解できていないことが明らかとなった。

術前オリエンテーションがあったという回答は100%であり、当病棟では責任を持って受け持ち看護師がオリエンテーションを行っていることがわかる。このことから【オリエンテーションの印象】のカテゴリーが導き出されたと考える。

退院指導があったという回答が38.4%と低かった

のは、インタビューを行った時期が退院時指導実施前であったことが影響したと考えられる。

2. 患者の受け持ち看護師に対する思いについて

【看護師に対する好感】

看護師は「接遇を重要視して患者と関わっている。」¹⁾と述べられている。「話もしやすい気持ちやった」「信用しとる」などと語られていることから、患者は看護師の接遇から安心感や信頼感を得ることができ、好感を持てる関わりを望んでいると考えられ、接遇に関して看護師と同様の意識を持っていることが伺える。「看護師は患者から感じがいいとか親切そうだななどの肯定的な印象を持たれることは、後の関係に影響を及ぼすことが十分に考えられる。」²⁾と述べられているように、「明るい」「優しい」や「笑顔」「挨拶」など患者に好感を与える対応は患者との関係を築くための第一歩であると考えられる。

【オリエンテーションの印象】

当病棟では受け持ち看護師が責任を持って入院時、術前、退院時までのイベントごとに説明を行っている。これは患者が環境適応できるための取り組みである。そのため患者は受け持ち看護師に対して、オリエンテーション(説明)をしてくれた人という印象を強く持つのではないかと考える。

【個別性を重視した対応への期待】

「色々気に掛けてくれる要素が見えた」ことから、患者は自分の事を一番に分かってくれる事で安心感を覚え、個別性を重視した対応を望んでいる。その反面、「詳しく言われても分からんがや」「専門的なことわからんから、そんなに必要ない」などと看護師の関わりが過剰すぎたり、思いを汲み取れなかったりと否定的な言葉も見られ、一方的な対応になっていることも考えられる。先行研究では看護師は患者の理解を引き出すことがよい看護であると考えていたが、患者は十分な理解を求めるよりも、安心して手術などを乗り越えられる事を望んでいる。このように、看護師と患者が設定するゴールには違いが見られ、看護師はより患者の思いを汲み取り、患者と共に目標設定をしていかなければならないと考える。

また、「横のつながりがないといかんね」「リハビリはどこまでのレベルとか、聞いてほしい」などがあるように、患者は他職種との調整を看護師に求めている事が分かる。受け持ち看護師は患者にとって一番身近な存在であるため、患者をより理解し、チーム内の看護師や他職種との連携の窓口となる必要があると言える。

【辛さや不安を理解して関わって欲しいという思い】

周手術期の患者は手術という大きな危機的状況に向かえる。その中で患者は看護師に不安や辛さを理解してもらうことで、安堵感を持って危機的状況を乗り越える事ができる。高森らは「危機的状況を乗り越えたことを認め、分かりあうことで、お互いの関係がより近づき患者の持つ力を促進させると考え工夫している」¹⁾と述べており、看護師は共感的な関わりを重視しており、患者も看護師も同じ思いを抱いていると考えられる。

しかし、「不安はあったけど、忙しそうやし自分か

らあんまり声をかけなかった」とあり、患者は看護師に対して伝えられない思いも抱いている。看護師は忙しい勤務の中でも受け持ち患者を意識し、極力関わられるよう努力していくことが必要であると考えられる。

【受け持ち看護師にこだわらない思い】

患者の中には「他の看護師さんも一緒。みんなよくしてくれるし安心」と受け持ち看護師とその日の担当看護師との違いはなく、また「みんな一緒やから差別なく接してほしい」という思いも聞かれた。患者には受け持ち看護師にこだわらない思いもあることから、受け持ち看護師は患者に対し、どの看護師も同一のケアを行うことができるように中心となり看護師間の調整を行い、相互の協力を得ながらチームナーシングを行っていく必要がある。

【受け持ち看護師に対する期待との相違】

患者は受け持ち看護師に対し、「毎日きてくれるのかと思っていただけ」と他の看護師よりも会いにきてくれるという期待を持っていると考えられる。受け持ち看護師は担当以外でも来てくれたかという質問に対して、来てくれたと答えた患者は92.3%と高かったが、「もっと来てほしかったけど、忙しいから仕方ない」とあることから、患者の思いを汲み取り、患者に合わせたタイミングや頻度・時間を調整することが求められる。

【受け持ち看護師の役割に対する認識不足】

「受け持ち看護師って何のことかな」など、受け持ち看護師の役割がわからなかった患者もおり、入院時のオリエンテーションで受け持ち看護師の役割を十分に説明する必要がある。患者が受け持ち看護師の役割を十分に理解することで、より受け持ち看護師を活用でき、退院までを通して円滑に入院生活を送ることができると考えられる。

【新人に対する思い】

受け持ち看護師が新人であった場合も、「最初から新人だと言われたけど、いい感じでした」「先輩と一緒にきてくれたからね、安心できた」と看護師の対応に安心感を覚えることができた。「新人にはそこまで期待できないけど、ベテランやと聞ける」と《新人看護師とベテランに対する期待の違い》は見られたが、「彼女なりに一生懸命やっている」と新人看護師を温かく見守る言葉も聞かれた。新人看護師が受け持ち看護師であった場合も一人前の受け持ち看護師として認められており、自立していけるようにサポート体制を整えていく必要があると考えられる。

患者は受け持ち看護師に対し、好感のもてる雰囲気や言動、関わりを望んでいる。また、手術という大きな危機的状況乗り越えるために、個別性を理解してもらい共感的な関わりから安心感を求めている。看護師は好感の持てる接遇を心がけ、患者の個性をふまえた上で共に目標設定をしていくことが大切である。

また、患者は看護師全体に対しては統一されたケアを求めており、受け持ち看護師に対しては自分に合わせたタイミングや頻度を求めていることが分かる。永井らは、「プライマリーナースの存在を感じている患者は術前から術後を通し、プライマリーナースとの関わりが深く、情報提供などが十分であり、

継続看護を受けているという充実感が満足度の向上につながった。」³⁾と述べており、受け持ち看護師が入院、手術、退院までを継続して意図的、計画的に関わることが求められる。看護師は手術前の患者の思いをより理解するために、医師からのインフォームド・コンセントに同席するなど、患者の手術に対する受け止め方や不安を知ること、より患者のニーズに合わせたオリエンテーションやケアを実施でき、意思決定支援や満足度の向上につながると考える。

受け持ち看護師は、患者が受け持ち看護師を十分に活用できるようにその役割を明示することが必要である。また、患者が入院生活を円滑に送ることができるようチームナーシングの中心となって調整を行うことが重要である。

V. 結論

1. 患者の受け持ち看護師に対する思いについては【看護師に対する好感】【オリエンテーションの印象】【個別性を重視した対応への期待】【辛さや不安を理解して関わってほしいという思い】【受け持ち看護師に関わらない思い】【受け持ち看護師に対する期待との相違】【受け持ち看護師の役割に対する認識不足】【新人看護師に対する思い】の8つのカテゴリーに分類された。

2. 患者は受け持ち看護師に対し、好感のもてる関わりや個別性の理解、共感、タイミングを合わせた関わりを求めている。

3. 受け持ち看護師は、患者の個性をふまえて共に目標設定を行い、患者が入院生活を円滑に送ることができるよう、チームナーシングの中心となって他職種や看護師間の調整を行うことが求められる。

引用文献

- 1) 高森里佳他：看護師が考える受け持ち看護師が提供すべき良い看護とは、金沢大学附属病院看護部第39回看護研究発表論文収録，p29-32，2007.
- 2) 小林良子：言葉がけと人間関係のきっかけ，臨床看護，19(11)，p1690，1993.
- 3) 永井紀江他：入院患者の看護サービスに対する期待と満足度に関する研究，第35回日本看護学会論文集（看護管理），p63-65，2004.

参考文献

- 1) 小石川智恵他：患者と看護師の認識のズレに対する実態調査，第37回日本看護学会論文集（看護総合），p307-309，2006.
- 2) 村田恵他：入院患者の清潔ケアに対する満足度を構成する要因の検討，第34回日本看護学会論文集（看護管理），p338-340，2003.

表1. 患者の受け持ち看護師に対する思い

カテゴリー	サブカテゴリー	コード
①看護師に対する好感	雰囲気・印象が良かった	「明るい」「優しい」「華やかで賑やかで元気が出る」
	対応・挨拶がよかった	「笑顔で対応してくれた」「挨拶がよい」「話し方丁寧」
	親しみやすさがあった	「話しやすい気持ちがあった」「親しみやすい」
	頼れる存在、ありがたい	「しっかり世話になった」「ちゃんと見てくれてよかった」「信用してる」
	存在自体に安心感がある	「で～んとしてて頼りがいがある」「おいでることが安心ですね」
②オリエンテーションの印象	説明がよかった、分かりやすかった	「説明分かりやすかった」「丁寧な説明受けてありがたい」
	クリニカルパスがあるのもよい	「年やさけ1回読んでもわからなくなる。これ(パス)あってよかった。」「気軽に手術に入れた」
	印象ない、特に説明も覚えていない	「細々したこといわれとる記憶ない」「忘れてしまった」
③個性を重視した対応への期待	自分に合わせた対応をしてくれた、してほしい	「文章苦手なユーモアのある絵があってよかった」「不安いっぱいここにきて、あっさりして私にはあった」「要点をおさえて説明してくれた」 「ちょっと世話焼かないくらいがいい」「ダメと押し切るのはダメ」
	他職種との連携・調整をしてくれる、しっかりとしてほしい	「先生に会ったら話しにくい事ってあるやろ。先生も患者の事誤解して受け取られても嫌な面もある。でも、そこで不安とか、今後の事とか専門の看護婦さんがうまく先生に伝えてくれた。」 「先生にも看護師にも同じこと何回でも説明された」「横のつながりがないといかんね」「リハビリはどのレベルとか、聞いてほしい」「勤務じゃないときでも受け持ちに伝わってほしい」
	自分の事をわかってくれる、気に掛けてくれる、聞いてくれる存在	「色々気に掛けてくれる要素が見えた」「自分の事を一番にわかってくれる」
	家族との調整をしてくれる	「妹にも説明してもらった」
	詳しく説明されても分からないし必要ない、簡潔な方がよい	「詳しく言われてもわからんがや」「専門的なことわからんから、そんなに必要ない」
	自分に合わせた時期に説明してほしい	「先生が来てくれるから看護師から聞く必要ない。」「早めの対応をしてほしい」
	説明は恐怖のため聞きたくない	「手術を控えて一番恐怖の時やもん。聞きたくない感じ。怖さの方が増すから。」
	④辛さや不安を理解して関わってほしいという思い	気持ちをはかってくれて共感的な言葉をかけてくれることが安心した 「『がんばって下さいね。私はここにおるからね』と本当はいるわけないのいい言葉もらった」
手術直前の恐怖や不安な気持ちを分かってくれた	「『万全の準備ですから心配せんでいいよ』って、それ聞いて安心した」	
辛いときを共有できた、辛いときにケアしてくれた、してほしい	「ちょっとしたことでもすぐケアしてくれる」「手術のあと40度の熱出て、氷水で冷やしてくれた」 「一番辛いときに知つとる人がきてくれたらねえ」「ひどかった時に来てほしい」「不安を抱えているし、その時に関わってほしい」	
心配なこと話せる	「何でも相談できる」	
看護師が忙しくて不安なことを言えないという思い	「不安はあったけど、忙しそうやし自分からあんまり声をかけなかった」	
⑤受け持ち看護師にこだわらない思い	みんな一緒によくしてくれる	「他の看護師さんも一緒。みんなよくしてくれるし安心」
	誰に対しても公平にしてくれる、してほしい	「みんなに対して公平。それがよかった」
	他の看護師と違いはない	「みんな一緒やから差別なく接してほしい」「昨日は担当やったのに今日は変わって知らん顔された」
	受け持ち看護師が毎日来なくてもその日の担当の人で十分	「誰が来てよかった」「別に受け持ちじゃなくてもその日担当の人がしてくれる」
⑥受け持ち看護師に対する期待との相違	忙しいのか自分の受け持ちに会えない、もっときてほしい	「あの人忙しいのか、担当っていうけどいつも違う人来るやろ」
	受け持ち看護師にもっと来てほしいけど、忙しいから仕方がない	「もっと来てほしかったけど、忙しいから仕方がない」「自分ひとりの問題じゃないし」
	プラスαの時間をかけてくれる・毎日来てくれるのだと思っていた	「毎日来てくれるのだと思っていたけど」「担当だけが時間多いのかと思ったけどみんな一緒だった」
⑦受け持ち看護師の役割に対する認識不足	受け持ち看護師の役割が分からない	「受け持ち看護師って書いてあるし、この人に厄介になるんやろうな」「先生の次に名前かいてあるし、一般の看護師の一つランクが上の看護師ではないのか」
	受け持ち看護師の役割を、関わりから徐々に認識できた	「最初『受け持ち看護師』って何のことかなって。正しく先生に伝えられない時にちゃんと把握して伝えてくれた気がする。受け持ち看護師さんてこんないいところがあると感ずることができた。」
⑧新人看護師に対する思い	新人看護師でも先輩とともに説明することで安心	「先輩と一緒にきてくれたからね、安心やった」
	新人看護師とベテランに対する期待の違い	「新人にはそこまで期待できないけど、ベテランやと聞ける」「上の人はそれだけ経験もあるやろうし、年功序列というか」
	新人看護師に対する印象	「彼女なりに一生懸命やっている」「十分過ぎるくらいの説明」「最初から新人だと言われたけど、いい感じでした」