

大学病院の総合案内における看護の専門性 —経験の長い看護師の実践分析を通して— 越智早苗（理論看護学）

【キーワード】 総合案内，三重の関心，看護の専門性，看護過程，指針

本研究の目的は，総合案内で行った自己の看護実践における思考過程の特徴を分析して，総合案内における看護の専門性を明らかにし，実践指針を作成することである。

研究対象は，大学病院総合案内における3年間の自己の看護実践で，研究期間は，平成18年7月～平成21年7月6日である。

研究方法は，先ず毎日の報告書と会話のメモをもとに，看護一般に照らして，看護になり得たと判断した場面をプロセスレコードに再構成して資料とする。その内容を総合案内の機能に添って分類し，分類ごとに一般性の高い事例を選び出して研究素材とする。研究素材における自己の認識の特徴を明らかにするため，「観察事項」，「描いた方向性と判断根拠（関心の注ぎ方）」の項目をプロセスレコードの枠組みに追加した分析フォーマットを作成して，各項目に，研究素材を精読してキーセンテンスを記入する。分析は，看護師が何を観察し，その看護現象をどのように判断して方向性を描いたか，その判断根拠と対象への関心の注ぎ方が〈三重の関心〉のどれに当たるかを抽出する。以上の判断過程から看護の専門性を明らかにする。

研究結果：資料は91事例で，分類内容は，緊急対応6事例，受診相談64事例，療養相談12事例，苦情対応6事例，その他3事例であった。受診相談については実践結果により6項目に細分し，研究素材として17事例を選定，分析した結果から実践指針44項目を作成，これらの共通性と相違性を吟味して，総合案内の実践指針10項目をまとめることができた。

結論：以上から，総合案内の看護の専門性とは，目的意識を共有する他職種の専門性を考慮しつつ看

護の方向性を瞬時に判断して，適切な対応を行い対象の生命力の消耗を最小にするよう生活過程を整えることであるとの結論に達した。なお，得られた実践指針を以下に示す。

1. 命の脅かしの有無を瞬時に判断して，脅かしがあれば生命の維持機能の治療過程に繋げ，なければ他院を含めた治療の場の選択を行う。
2. 適切なトリアージを行うには，当該病院が備えている医療内容と，その場の特殊性を熟知していること。
3. 医師に患者の情報を報告するときは，発達段階・健康障害の種類・健康の段階と現在の症状の順で伝えると対象特性を共有しやすい。
4. 精神的な問題から生じた感覚器の知覚異常と判断した場合は，生活過程のなかで蓄積された負荷の有無を聞き，あれば調整を促すこと。
5. 負の感情を抑制すると身体に障害がでる（不安の身体化）ことがあるので感情を十分表出するように伝える。
6. 患者が看護師に距離を置いているときは，遠慮をしているときがあるので看護師から心を寄せて声かけを行う。
7. 他院で加療を受けたが回復過程を危惧して来院した場合は，症状，体調，治療内容を良く聞き，年齢を考慮し，体力をアセスメントして回復過程がたどれると判断したときは，他院で治療を継続することも一つの選択肢であることを伝える。
8. 患者が受診しないと判断したときは，回復過程を進めるために療養上の注意点を患者に解る言葉で伝える。
9. 患者の状態が心身に害を及ぼすと判断した時は，看護師が患者を心配している心情がわかるように伝え，障害に対する予防策を講じる。
10. 病院の不手際による患者からの苦情に対しては，まず謝罪し，患者の心を整え，問題解決に向けて各部署と連絡を密にして調整する。