

# 医療従事者と患者の心の距離

1年2組 上田 俊希      1年3組 相原 遥  
1年3組 松本 優実      1年4組 細川 光夏  
指導者 教諭 坂上 舞

## 1 課題設定の理由

医療現場における患者と医療従事者との間のコミュニケーションは、病気やけがに対する患者の不安を取り除くためにも、最も重要なことのひとつである。しかし、私たちが住んでいる南予地域では、医師・看護師などの医療従事者の不足が深刻化している。そのような中、診療をすることで精一杯になり、コミュニケーションを十分に取れていないのではないかと考えた。そこで、医療従事者と患者との間のコミュニケーションについて調査することにより、南予地域の医療従事者不足との関連性を調査し、課題を発見・解決する方法を研究したいと考え、この主題を設定した。

## 2 仮説

外来の患者とのコミュニケーションは不十分であるのではないかと、また、それぞれの科ごとの特徴によっても違いがでるのではないかと考え、以下の仮説をたてた。

### (1) 患者の満足度

一人の患者に対応する時間が短く、患者は医療従事者が思っているよりコミュニケーションに満足していないのではないかと。

### (2) 外科

手術に費やす時間が多くなってしまい、患者と話す時間が少ないのではないかと。

### (3) 小児科

保護者は自分が病気になったときよりも、子どもを心配するため、他の科よりも病状の説明等に対して満足していないのではないかと。

### (4) 産婦人科

長期の診察は妊産婦が多いため、出産までの数か月間関わるため、医療従事者との間で良い関係が築けるのではないかと。

## 3 実験・研究の方法

以下の病院への取材・調査

総合病院：市立宇和島病院(産婦人科・外科・小児科・内科)

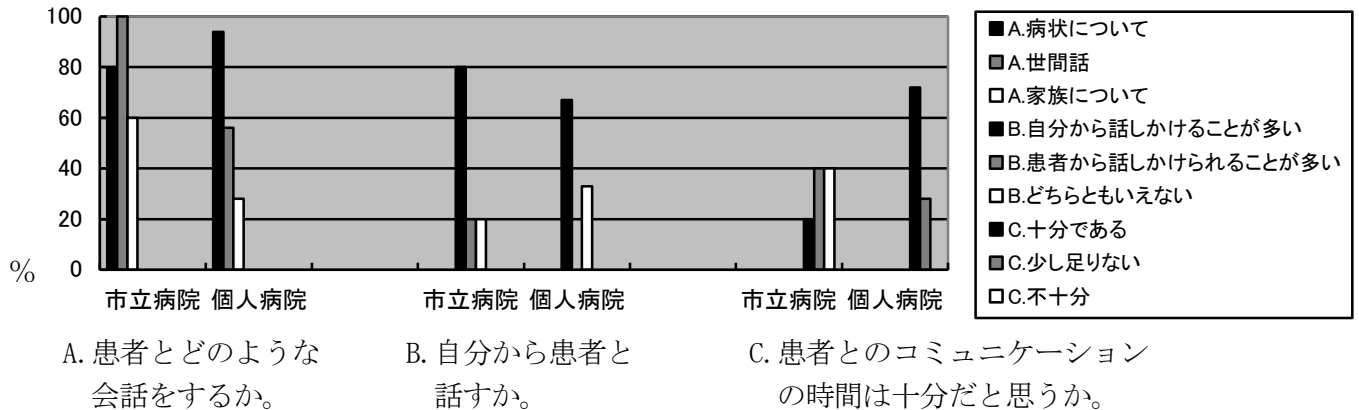
個人病院：萩山産婦人科・長野産婦人科・こおり小児科・山本内科

## 4 結果と考察

### (1) 患者へのアンケート結果

「医師や看護師とコミュニケーションをとれていますか」といったアンケートに対して、個人病院では、取れているといった回答が100%であった。(市立宇和島病院では、プライバシー等の理由で患者へのアンケートは実施していない)しかし、患者・医師への要望の中には、「患者の気持ちをくみ取って欲しい」、「専門的な言葉は使わないでほしい」、「十分時間をかけて診療してほしい」といった意見があった。

(2) 医療従事者へのアンケート結果



(3) 各病院の取材・調査の結果

・市立宇和島病院

ア 看護師(全科共通)

すべての患者にゆっくりと時間をとって関わりたいと思っているが、忙しさから思うようにいかないのが現状である。

イ 産婦人科

病状などについて説明する時間はあるが、それ以外の話はあまりできていない。さまざまな患者が訪れるが、患者の区別をしないようにしている。

ウ 外科

手術前後に患者の不安や恐怖を打ち消すために病室に立ち寄り、患者と話す時間が多い。

エ 小児科

保護者に子どもの病状を理解、納得してもらうことが大切である。診療時間は長め。保護者に理解してもらえらるまで、病状は繰り返し話す。子どもが泣かないよう接することも大切。

オ 内科

医師も看護師も患者となるべく話そうとしているが、患者数が多く十分にコミュニケーションが取れていない。他部門の対応や業務が忙しく、患者対応の時間が少なくなってしまう。

・ 個人病院

ア 産婦人科(萩山産婦人科、長野産婦人科)

長い期間通院することになる産婦人科では、常に患者が不安に思うことや、気にしていることを聞き出すための雰囲気作りに力を入れている。

イ こおり小児科

「子どもを早く治療してもらいたい、早く帰って家で子どもの様子を見守りたい」という保護者の気持ちをくみ取り、短時間で要点が伝わるようにしている。また、急な発病等で、保護者が不安にならないよう、HPで子どもの疾患についてまとめている。

ウ 山本内科

病状や薬以外にも世間話を交えながら地域の病院として積極的にコミュニケーションを取れている。個々の患者に合わせた対応をしている。

5 まとめと今後の課題

総合病院では、コミュニケーションは取りたいが、忙しさから思うようにいかないということがわかった。これは、少子高齢化による患者数の増加や医療従事者不足が原因の一つにある。この現状を踏まえ、私たちにできることは、様々な病気を治療する総合病院と、地域の病院としての個人病院の役割を理解することである。私たち自身も、医療従事者とともに、医療におけるより良い環境を作っていくことが重要なのではないだろうか。