

P2-87

院内認定ナースコースがん看護研修による人材育成

長浜赤十字病院 看護部

○葛谷みどり、富永 治美、垣見留美子、千田 篤子、高山さなえ、山村 温子

【はじめに】エンド・オブ・ライフ・ケアのために必要な知識と技術を習得し、質の高いがん看護実践ができる能力を有する看護師を育成することを目的に、「院内認定ナースコースがん看護研修(以下「がん看護研修」とする)」を開催した。【方法】がん看護研修は「ELNEC-J」及び滋賀県主催の「がん看護研修」を修了していることを受講要件に、ビギナー・ミドル1・ミドル2の3段階構成とした。定員15名で募集し受講動機と所属長の推薦内容を検討し受講者を決定した。研修期間は平成28年7月から平成29年2月とし、研修担当者はがん看護関係等の認定看護師5名が担当した。ビギナーの目標は身体症状のマネジメントができること、ミドル1の目標は身体症状以外のマネジメントができることとし、講義と模擬事例を基にグループワークを行った。ミドル2の目標は、対象を的確に判断し基本的知識・技術を活かして看護展開ができることとした。ビギナーとミドル1で獲得した知識と技術を使いまとめた事例について助言を受け、その成果を発表した。各段階の最終評価は筆記試験を行った。【結果・考察】院内認定ナース8名が誕生した。受講者からは「より広い視点で患者の苦痛を捉えらるようになった」、「提供している看護について、その根拠と意味を見出すことができた」という反応が得られた。発表でも、苦痛をマネジメントし患者と家族の意思決定を尊重しその人らしく過ごせるよう看護展開していた。がん看護研修の開催により看護師が看護行為を概念化し、より質の高いがん看護実践ができる能力を高めることができた。さらに研修担当者のファシリテート力の向上を図り、今後も研修を継続しより質の高いがん看護実践ができる看護師を育成したい。

P2-89

全職種を対象とした新入職員接遇研修の効果と課題

旭川赤十字病院 看護部

○篠田 珠美、住吉恵美子、杉山 早苗

【はじめに】当院では患者サービス向上委員会に属するホスピタリティチームが職員の接遇研修を担っている。新入職員に対する接遇研修は、全職種を対象に接遇の理解と職種間の交流を目的に演習とロールプレイングを取り入れて行っている。今回、研修後のアンケート結果から新入職員研修を評価しその効果と今後の課題を明確にしたので報告する。【目的】全職種を対象とした新入職員接遇研修のアンケート結果からその研修の効果と今後の課題を明確にする。研修方法と内容は、1. 自己紹介 2. マナーの基本と当院の職員行動規範5つの約束 3. 電話応対 4. 事例の対応では、実際のクレームをもとに作成した事例をロールプレイング形式で発表とした。全員が演習を体験し接遇の理解を深められるように多職種混合のグループ形式で、各グループにファシリテーターを配置した。研修終了後アンケートを実施し、設問は接遇の理解、マナーの基本の理解、ロールプレイングで相手の気持ちになる、実践にいかにせる、の5項目で4段階のリッカート尺度と自由記載とした。倫理的配慮として、アンケートは無記名とし、個人が特定されないよう処理した。【結果と考察】研修参加者は56名でアンケート回収率は98%であった。参加者の内訳は、看護師23名、医師11名、事務10名、他職種12名であった。アンケート結果は、接遇の意味、マナーの基本の理解は100%肯定的な回答であった。ロールプレイングでは、95%が相手の気持ちになることができ、98%が実践にいかにせると回答した。自由記載には、多職種の意見が共有でき、自分で気づかない点を知ることができたなど肯定的意見が多数あった。これらの結果から接遇研修の目的である接遇の理解と職種間の交流は達成されたと考える。今後は、接遇が実践されているかの確認とフィードバックが課題である。

P2-91

対話推進スキルの向上を目指した研修の取り組み

富山赤十字病院 医療安全推進室

○原 浩美、石黒 優子、布村 貞子、荒川 文敬

【はじめに】当院では平成22年より患者相談窓口担当者を配置し、患者家族支援体制の構築を図ってきた。治療における意思決定の場面や苦情への対応の場面などで医療者と患者との間に齟齬や誤解が生じ対応に行き詰り、コンフリクトに発展した場合に医療者から相談を受ける。一方患者側からは、医療者の対応に不信感や不満を抱いて病院としての対応を求められる。職員一人ひとりが対話推進のスキルを修得することは、初期対応の場面で認識のずれに気づき信頼関係を築くことに繋がると考える。そのために多職種を対象としたメディアエーションの理論とスキルを学ぶ研修が必要である。今回、対象の課題に応じて内容・方法を検討し、体験型の研修を企画し実施したので報告する。

【内容】平成29年度に講義とロールプレイで構成した研修を5回実施した。外部講師による対話推進研修では、現場対応に関わることが多い全職種の管理職・リスクマネージャーを対象とした。看護師長を対象とした研修と3部署の出席研修は、患者相談窓口担当者が実施した。出席研修前に部署の研修担当者や話し合い、実例をもとに事例を作成した。アンケート結果では、研修が対話推進のスキルアップの機会と捉え、実践に応用できると答えている。一方で、実践することの難しさを感じると答えており、患者対応時のサポートの必要性を感じた。管理者は、対話推進の関心が深まり、部署における研修の必要性を感じている。また、具体的なロールプレイは患者の立場を理解し、自己の対応の振り返る場となり、期待以上の効果が得られたと感じている。

【まとめ】今後も研修を継続し、参加者が研修での学びを部署で伝え、さまざまな場面で実践できるよう支援することで、対話を大切に作る組織作りの構築を図りたい。

P2-88

外来化学療法センターにおけるIVナースの役割と育成、今後の課題について

松江赤十字病院 看護部外来

○藤原賀代子、西村まゆ美、林 美幸、飛田 栄子、山本 香織

当院では外来の1部署として化学療法センターが設置されている。平成24年から医師の業務負担軽減、外来化学療法患者の治療開始待ち時間短縮対策として、化学療法剤投与の点滴路確保が出来る看護師(IVナース)の育成、翌平成25年から配置を開始した。IVナースは穿刺をするのみでなく診療科との情報共有、連携、また化学療法治療中の患者の観察、治療における指導を行い患者に寄り添う役割がある。対象となる外来看護師は臨床経験5年以上、赤十字キャリア開発ラダー レベル2以上を基本とし、がん化学療法に関する研修を受講、試験に合格した後、所定の数の穿刺を行った結果IVナースと認定される。IVナースとして任命されるまでは9~12か月の期間を必要とする為、毎年計画的に育成する必要がある。6年間にわたるIVナースの育成の結果と、外来化学療法センターでのIVナースの役割、今後の課題について報告する。

P2-90

研修プログラムによるコミュニケーション能力の介入回数別の効果について

伊達赤十字病院 外来

○古谷 真澄、安藤美由紀、鶴見 絃子

【はじめに】患者の「待たされ感」を軽減するためには、コミュニケーション能力が重要である。「繰り返しの学習」「自身のスキルの現状把握」「自己の振り返り・自己の表現方法の習得」「グループワーク・ロールプレイ」「傾聴・ノンバーバルコミュニケーション」の5要素をプログラムに取り入れることで、コミュニケーションが向上する(2015)。しかし、介入回数は先行研究より様々なため、本研究ではより効果的な介入回数を明らかにすることを目的とした。【方法】A病院の外来看護師27名を対象とした。先行研究をもとに1回40~60分の研修プログラムを計5回実施した。参加回数は研究協力者の意向に任せ、評価指標はEQS (Emotional Intelligence Quotient)と独自アンケート(5項目、25問から構成し、4段階リッドカードスケール)を用いた。研修前と5回終了後に介入評価を行い、回数別の車輻比較(クラスカル・ウォリス検定)を行った。有意水準は5%とした。【結果】研究協力者の参加回数は、2回群3名、3回群10名、4回群7名、5回群7名であった。研究協力者の平均年齢は43.8歳、平均外来経験年数は9.4年であった。検定の結果EQSの介入前の下位因子「熱意」に、介入後の対応因子「自己洞察」と下位因子「感情察知」「自己効力」「人づきあい」で統計的有意差を認め、独自アンケートの介入前後で統計的有意差は認められなかった。【考察】介入前との群間比較で統計的有意差が認められたことで同一条件下での介入と言えず、介入後効果の信憑性に影響した。その要因として、参加回数を研究協力者の意向に任せたこと、参加者の選出条件が管理職を除く外来看護師のみであったことが考えられた。【結論】研修プログラムによる効果的な介入回数は明らかにならなかった。

P2-92

説明と対話の文化醸成にむけての取り組みー医療メディエーター研修を行ってー

京都第一赤十字病院 医療安全推進室

○中島 聡子、塩飽 保博、清水美紀子、上門 充、柿本 雅彦

【はじめに】当院は612床の急性期病院で、2017年度の病床利用率は85.5%、平均在院日数は12.0日である。2017年度のインシデントレポートで接遇やクレームに関する報告は15件、そのうち紛争対応した事例は5件であった。2012年度の診療報酬改訂で、患者サポート体制充実加算が算定され、当初より登録者と相談窓口はあるものの、実際患者から相談を受け説明をする場面は、院内のいたるところで発生している。あらゆる職員が、医療対話推進を理解した患者対応をすることは、患者満足度の向上につながり、紛争化しない対応にもつながっていくと考えた。組織をあけて医療対話推進者を養成することで、紛争対応件数の減少を認められたことはすでに証明されており、当院でも院内で開催することを計画し、実施評価した。【方法と実施】医療メディエーター協会に依頼し、協会のプログラムにそった医療対話推進者養成研修を開催した。受講者30名で2日間、14時間の研修であった。学習効果を上げるために、自主的な参加を基本とし、医師8名看護師12名事務職7名MSW2名コメディカル1名の参加となった。受講後のアンケートからは、患者だけではなく職員間の対話においても、相手に寄り添う会話を意識するという前向きな意見が聞かれた。【考察】多職種が医療対話推進を学び、IPI分析について理解を深めることで、対話に対する変革の意識に予想以上の反響があった。【まとめ】説明と対話の文化を醸成するためには、計画的な教育研修を行い、受講後のフォローアップを続けることが必要である。