

論 文

患者アンケート調査による外来看護婦の接遇評価

— 外来業務状況, 患者背景との関連 —

藤田久美子・楠 弘美・大田 孝子

上出千恵美・松本 恵子

(金沢市立病院)

A Hospitality Evaluation of Nurses in the Out-Patient Department by Research for Questionnaire To Patients

— the Situation of Works for Out-Patients

and the Background of Patients —

Kumiko Fujita, Hiromi kusunoki, Takako Oota,

Tiemi kamide and Keiko Matumoto

Kanazawa City Hospital

要 旨

患者の外来看護に求めるニーズを表現しやすくするためには看護者の接遇を確率することが最低限の必要条件である。本研究は、接遇の外来の業務状況や患者背景との関連を調べ、改善点を検討した。方法は外来において10日間に受診患者486名と勤務した看護婦26名(のべ249名)の接遇についてのアンケートを調査を行った。その結果、以下の結果を得た。

1. 総合評価では8割の患者の満足が得られた。しかし、待ち時間や検査の説明、話かけやすさにおいての評価は総合評価を下まわった。
2. 外来業務状況の忙しさの指標を「一日の看護婦1人あたりの患者数」とすると16~20人の差であり、接遇評価との関係はみられなかった。
3. 患者背景と接遇評価の関係は初診再診の違い、職業上の接客の有無により評価が違うことが検定された。また年齢では項目により、30~40才代評価のが悪い傾向にあった。