

研究課題（テーマ）

「救急外来における夜間・休日の電話相談の実態調査」

- 1 研究機関 市立千歳市民病院看護部
- 2 研究責任者 看護部救急外来看護科 岡坂 凌
- 共同研究者 看護部救急外来看護科 土門 美輝
- 3 研究目的

日本救急看護学会で救急看護とは、「さまざまな状況において突然に生じた傷害または急激な疾病の発症や急性増悪等によって、医療を必要とする人々に対する迅速かつ適切な看護実践をいう。」と定義されている。その看護実践として、救急搬送や直接来院患者（以下、直来患者）の対応や電話による相談の対応がある。

救急外来に寄せられる電話は救急隊からの救急要請をはじめ、他院からの患者紹介や健康相談ダイヤルでA病院への相談を勧められたためと多岐に渡る。また、地域の基幹病院としての役割もあるため、A病院通院患者に限らず、A病院未受診者や市外の患者からの問い合わせも多い。問い合わせの中には、コンビニ受診のような内容や高齢者の独居で説明の理解不足で生じる問い合わせ、休日に対応していない診療科の相談などがある。しかし、A病院救急外来に寄せられる電話の中にどのような不安を抱いて電話をしたのか、電話で納得できる回答に導くことができたのか、緊急処置が必要な内容であったのか、今まで電話相談の調査を行ったことはなかった。

本研究ではA病院救急外来の夜間・休日に寄せられる電話に対して、患者がどのような目的で電話をかけてきたのか実態を調査することで、外来・病棟と連携を図り、患者の不安軽減に繋げていきたい。

4 研究の背景

A病院は地域の基幹病院として内科系、外科系の2次救急医療を担っており、救急搬送を年間2000件以上受け入れている。夜間・休日の看護体制は日勤4名、夜勤2名で勤務しており、救急搬送された患者の対応をしながら電話対応を行っている。

電話による相談・対応は、多くの病院で救急外来が対応している。ある文献では「電話を受ける行為は電話をかけてくる患者にとっては直接看護ともなるが、内容によってはその場にいる患者の対応時間を少なくしてしまう要因ともなると考える。」と述べている。電話による相談は、相手が何を必要としているのか、直ちに受診が必要なのか。予測される必要なケアに応じて緊急度・重症度を判断し、患者に寄り添い、安心できるような対応を行うことが重要と考える。

他の文献検索では、電話相談の実態調査は眼科や精神科、小児科など専門病院や外来に限定されており、救急外来に寄せられる電話相談の実態調査は少なかった。

5 研究意義

多岐に渡る電話相談に対して、救急看護として今後の患者の対応策を考える機会となる。

6 研究方法

(1)研究対象者

2023年5月から7月にA病院救急外来に電話による相談をした患者
電話による相談後にA病院を受診した患者

(2)研究実施期間

本研究の実施許可日～2023年11月30日まで

(3)研究方法

- ・2023年5月から7月までの電話相談用紙・カルテから下記を収集する。
 - ①入電の日時②年齢③性別④診療科⑤電話の目的
 - ⑥身体状況(当院通院患者に限定し疾患も記載する)
 - ⑦医師の判断(相談・1次へ案内・受診)⑧来院方法⑨院内リストアップ患者
 - ⑩転帰(入院・帰宅)
- ・電話後受診の患者を看護日誌から収集する
- ・電話の内容を当院通院患者とそれ以外の2群とする。
それぞれ受診希望か相談のカテゴリーに分類する

7 外部提供

本研究で用いる資料・情報を他の研究機関等に提供することはありません。

8 倫理的配慮

研究対象者は個人が特定されないようにデータは数値化またはカテゴリー化し、プライバシー及び匿名性を厳守し、鍵のかかる所へ保管し使用後は速やかにデータを破棄する。取り扱いには十分な注意を払い、得られたデータは本研究以外に使用しない。本研究は当院の倫理審査委員会の承認を得る。研究結果については、院内外での発表予定となるため、ホームページにて包括同意を得る。

9 研究成果について

本研究の研究成果は、学会等で発表を予定しておりますが、氏名や住所等の患者さまを特定できる個人情報は利用しません。

10 利益相反について

本研究に関して、開示すべき利益相反関係にある企業等はありません。

11 問い合わせ・連絡先

本研究についてご質問がございましたら、下記の連絡先までお問い合わせください。また、あなたの資料・情報が本研究に使用されることについてご了承いただけない場合には研究対象とはいたしませんので、下記の担当者にお申し出ください。資料や情報の使用を断られても、患者さんに不利益が生じることはありません。なお、研究参加拒否の申出が、既に情報の解析や研究発表等の後となり、当該措置が困難な場合もございますので、ご了承をお願いいたします。

市立千歳市民病院看護部救急外来看護科

研究担当者 看護師 岡坂 凌

〒066-8550 北海道千歳市北光2丁目1-1

連絡先 0123-24-3000 (平日: 9時~17時)