

患者からのサンキューカードの分析と取り組み

山形正子 五十嵐由貴 本田涼子 宮守美穂

【はじめに】当病棟では、平成24年度にFISHを参考にサンキューカードを導入。初めは職員間の感謝のカードであったが、次第に患者からの感謝のカードが多くなった。その内容は、我々が何気なく行っているものであった。そこで、患者が感謝の思いを持つ看護師のかかわりとは何かを知るため、カード内容を分析しその内容を意識的にかかわることで患者が望む看護ができるのではないかと考えた。その結果について報告する。

【期間】平成24年4月～平成25年12月

【研究対象】①サンキューカードを記載した患者全員160名
②2階病棟スタッフ23名（看護師・助手含む）

【方法】①10項目を標語化し大切にしたい看護として毎朝1つを選び共有し意識的にかかわる②サンキューカードの内容をKJ法により分類・分析

【結果】サンキューカード導入当初の患者からのカードの内容は、お世話になりました、手術前後はありがとうという内容であったが、標語化し、意識的にかかわるようになってからは、笑顔に感謝、安心して入院生活を過ごせたなどへと変化した。

【考察】患者は自分の訴えを聞き入れる行為に対し、看護師の優しさを感じ、的確に対処することを望んでいる。森下は「できるだけ早期に看護師が対応することに高い期待を抱いており、そのことが満足度にもつながっており信頼関係に結びつく」と述べている。スタッフが統一した対応をとることは患者の望む看護に有効であったと考える。また、サンキューカードの掲示により患者は看護師のかかわり、それに対するほか、患者の思いを知る機会になったと考えられる。

【結論】①大切にしたい看護の10項目は患者の安心につながる②統一した関わりがより効果的に作用し、感謝の言葉につながった