

問題志向型看護録を用いた病院内コミュニケーション支援の試み

木原 崇博^{*1} 仲谷 善雄^{*2}

Development with Communications Support System in the hospital by using Problem-Oriented Nursing Records

Takahiro Kihara^{*1} and Yoshio Nakatani^{*2}

Abstract - Patients receiving long-term treatment feel an anxiety because the difference of passage record which other patient has the same disease. As these negative feeling are not easy to come out, new figure nurses are not easy to recognize. While, new figure nurses have a case they worry to explain the patient's problems because the nursing experiments are not enough. This study therefore involves a proposition of a framework that recommends the nursing method based on PONR (Problem Oriented Nursing Record). The system discovers patient information to which the nursing care plan is similar from the nursing record that has been accumulated every day. Focused on a patient's problem, it changes the essence of the acquired information in patients viewpoint or nurses viewpoint. In each viewpoint, patients and nurses have two kinds of scenes which they want to be convinced themselves or they want to persuade others. According to the situations, the system pays attention to the past patients problems, and supply the information from the both side of "convince" and "persuade". With this support, it wants to create a new communication between patients and nurses, and eliminates the patient's concern.

Keywords: PONR, Critical path, My clinical record and Persuasive communication

1. はじめに

病気や不慮の事故のために長期入院を強いられた患者は、他患者や看護師との会話を通して自己の病について考える機会が多い。そのため、自己と他者の診療や看護の内容を比較してしまう。そのような患者の中には「どうして同じ疾患なのにあの人と看護手法が違うのか」や、「今後どのような治療を受けていくのか」などの不安を抱いてしまう人もいる。

病院内において、特に看護師はこのような不安を抱えた患者と接する機会が多い。看護経験の豊富な看護師であれば患者の不安を察知し、さりげなく励ましの言葉をかけることや、専門的な知見から今後の看護について患者を説得する説明ができる。しかし、新人看護師はそのような技能が未熟であるため、患者とのコミュニケーションにおいて不安を感じ、臆病になってしまうことがある。新人看護師の中には、日々の業務に追われ、患者とのコミュニケーション時間を十分に確保することが困難な人もいる。また、患者が理解できる言葉で看護内容を説明することの難しさや、これまでに大学や専門学校で培った専門知識を現場で活用することの難しさを感じる。これらの課題はプリセプターと呼ばれる先輩看護師の指導を受けながら実践経験を通して乗り越えていかなければならない。もちろん、患者とのコミュニケーションか

ら自己の看護を振り返り、より適切な看護手法を学ぶことも多々ある。このことから、患者と新人看護師のコミュニケーションにおいて、互いに学び合う関係が成り立つことが理想である。

本研究では、患者と新人看護師間のコミュニケーションにおいて、日々蓄積される看護記録を用いて、両者の知りたい病の問題点に対して合意形成を支援する枠組みを提案する。そこでは立場や視点が重要となる。患者の視点からはなぜそうなのかといった「納得」したいという情報が求められる。一方で、看護師の視点からは、過去の事例から相手を「説得」できる情報が求められる。このように、利用可能な限られたデータを用いて、両者の視点を考慮した合意形成支援を行うことで、患者の不安を軽減するだけでなく、新人看護師の成長も促すシステムを提案する。これにより、病院内のコミュニケーションの活性化にもつながると期待される。

2. 関連システムと研究動向

2.1 思い出を用いた患者間コミュニケーション

本研究に先行する取り組みを通じて、患者間におけるコミュニケーションを促進するためには、類似の思い出・病状・趣味といった共通する情報を共有することが有効であることがわかった^[1]。Bluetooth通信を使って、廊下や病室といった出会いの場において、思い出情報や共通する情報を交換するシステムを実装した(図1)。ここで、作業療法士にこのシステムを評価してもらったところ、「患者に有用なだけでなく、医療者側もこのようなシステムを使うことができ、経過記録などのカルテの情報も表示されると有用だろう」という意見があった。

*1: 立命館大学大学院 理工学研究科

*2: 立命館大学 情報理工学部

*1: Graduate School of Science and Engineering, Ritsumeikan University

*2: College of Information Science and Engineering, Ritsumeikan University



図1 思い出を用いた患者支援システムの画面例

POSへの取り組み例として、医療サービスの質の向上を目的に患者の心理的知識の形式化を試みた医療サービスオントロジー^[3]や、POMRを用いたカルテシステムである歯科用電子カルテシステム「カルテメーカー」^[4]がある(図2)。

#それで、これらのシステムの評価や問題点は？

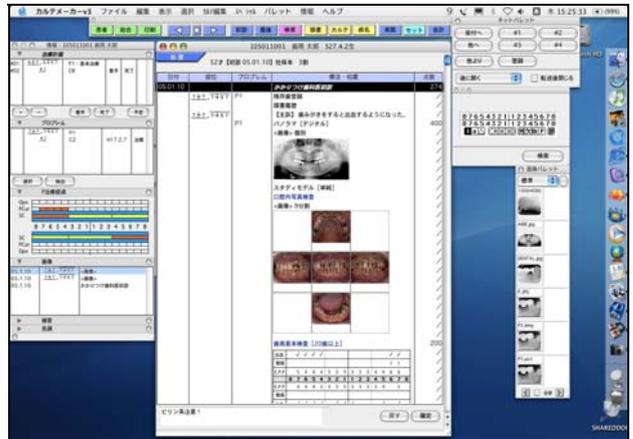


図2 カルテメーカーの画面例

患者と看護師間のコミュニケーションにおいては、思い出情報だけでなく専門的な知識を活かしたコミュニケーションが可能であると考えられる。患者にとっても、医療者から聞きたい情報として自己の病への関心は大きい。

2.2 POSについて

POS(Problem Oriented System)とは、患者が抱える問題を明確にとらえ、その問題解決を論理的に進めるひとつの体系である。POSの考えに基づく記録としては、医師が活用する問題指向型診療録(Problem Oriented Medical Record : POMR)と、看護師が活用する問題指向型看護録(Problem Oriented Nursing Record : PONR)がある。これら電子化されたカルテにより、これまでの紙のカルテが持つ「病歴の把握が困難」という問題を解決する構造になっている^[2]。以下にPONRの内容を示す。

- PONR の構造**
- 基本データ
診療の基礎となる情報。主訴、現病歴、現症、既往歴、生活歴、家族歴などが主な項目である。
 - 問題リスト
基本データから患者の問題(プロブレム)点をリストアップする。
 - 初期計画
初診時における問題ごとの計画を立案する。「治療計画」、「診断計画」、「教育計画」などがあり、必要に応じて記載する。
 - 経過記録
問題ごとによごのような経過をたどったかを記録する。記載は SOAP 形式で行う。SOAP とは Subjective(主観的事項)、Objective(客観的事項)、Assessment(考察、評価、判断)、Plan(計画、方針)のことで、経過をこの分類に従って記載する。
 - 退院時サマリー

これらのシステムは、一方は患者自身が使用するシステムであり、他方は医療者が使用するシステムである。思い出交換システムは2者間で共通する情報を共有し、会話のきっかけを提示することには特化している。また、他者と共通する病状などを提示することで、自己の病についても語ることもできる。しかし、医療者と自己の病状に関して会話する際には、患者は専門的知識を有していないために立場的弱者となってしまう点が課題である。

カルテメーカーは個人への適切な診療情報を提示することや容易に記録を作成することには特化している。しかし、記録される情報は個人に特化したものであり、他患者との関連性などは考慮されていない。

2.3 クリティカルパスについて

クリティカルパスとは、入院から退院までの道筋を標準化して示したスケジュール表で、POMRやPONRにおいて重要な役割を果たしている。クリティカルパスを用いることで患者に心理的、経済的な安心感を与え、退院という最終目的を意識させることができる点で効果的である。クリティカルパスの有効利用のためには医師や看護師の適切な判断力が必要になる。一般化されたクリティカルパスが用意されても、パスの節目で、医師や看護師が正しく判断しなければ有効に活用されない。特に、看護ではアセスメントの必要性への認識が高まってきていると同時に、その能力の向上が叫ばれている^[5]。クリティカルパスを運用していくためには十分なアセスメント能力の取得と維持向上が不可欠な要件である。

このアセスメント能力の取得のために、過去の事例が必要であり、日々蓄積される看護記録から適切な情報を取得できる枠組みが求められている。

2.4 患者と医療者の共同

先進的な取り組みをしている医療機関のなかには、患者に自分のカルテを持たせて、医療者と患者が共同して治療に取り組んでいるところもある。患者自身が病歴を記入するノートとして「マイカルテ」というものがあり、受けた治療や病理診断の結果を自分で記入する取り組みである^[9]。

こうした取り組みが生まれた背景には、パターンリズムからインフォームド・コンセントへと医療の決定システムが変わってきたことがある。インフォームド・コンセントは医療者による一方的な医療や看護の提供と意思決定から、医師と患者による共同の意思決定へと体系を変えた。医療者と患者との共同という関係が進展すれば、ある病について、医療者ができることと、できないことが、患者の目にも明らかになり、患者のニーズを満足させるためには、必要に応じて医療者間の共同が必要になる場合もある。このためには、医療者は患者の意見をはじめとする様々な患者情報を、患者やその家族から得なければならない。したがって、両者の関係は、医療者から患者へという一方向的なものではなく、お互いに他を必要とする関係に変わって行かざるを得ない。こうした関係性のなかで、医療・看護の専門性や質、そして患者の満足を考えていくことが必要になる。

以上のことから、医療者だけでなく患者自身が自己の病に関して受けた看護や気になっている問題などの情報を入力したり、取得したりできる枠組みが必要であると言える。

3. 説得的コミュニケーション

3.1 精緻化見込みモデル

看護師の視点から共同者である患者とのコミュニケーションを考えたとき、看護の内容や必要性を患者やその家族に説明する対人説得が行われることがある。対人説得とは「主に言語手段を使用して、納得させながら受け手の態度や行動を送り手の意図する方向へと変化させる行動」である。こうした対人説得の場面で使用される手段のことを説得的コミュニケーションという。

他の人が自分に対してあることについて説得しようと働きかけてきたとき、人はいつもそのことについて真剣に考えるわけではない。興味のないことならば、適当に考えて、適切な対応行動をとらないこともあるだろう。また、真剣に考えようとする動機があったとしても、そのことについて判断の材料となる知識をほとんど持っていなかったとしたら、結局は考えることができず、説得しようとしている人の地位や信頼性など、議論の本質とは関係のないことを基準にして判断を下さなければならない。

このように、「人が説得的コミュニケーションを受けたときに、どれほどそのことについて考える（すなわち

精緻化する）見込みがあるか」によって、その人の説得のされ方が異なる。この考えを軸にして理論化された態度変容モデルが、PettyとCacioppoによる「精緻化見込みモデル(elaboration likelihood model : ELM)」^[7]である。

この精緻化見込みモデルには、中心的態度変化が生じる場合と、周辺の態度変化が生じる場合がある。

中心的態度変化	説得的メッセージの議論の本質についてよく考えた末に生じる態度変化
周辺の態度変化	説得的メッセージの議論の本質についてあまり考えることなく、議論の本質とは関係のない要因に影響されて生じる態度変化

周辺の態度変化において、議論の本質とは関係ないが、態度変化を生じさせる可能性がある要因を「周辺的手掛かり(peripheral cue)」という。この周辺的手掛かりには、

- ① 自分の過去の行動
- ② 自分の好きな人の意見
- ③ 説得的メッセージの送り手の魅力や信憑性
- ④ 説得的メッセージの量

などが例として挙げられる^[8]。

患者の立場からすると、受け取った説得的メッセージが自己の病に関係することであれば、考えようとする動機はあるが、もちろん専門的知識がないために考えることができない。この場合には、周辺的手掛かりに影響された周辺の態度変化のルートへ向かう。周辺的手掛かりの中でもコミュニケーションへの大きな影響を及ぼす要因として信憑性がある。この信憑性には、送り手が中立的な立場で情報を発信しているという「信頼性」と、送り手が専門的知識を有しているという「専門性」の2要素が含まれる^[9]。これらの要素を獲得することが、説得力の向上につながると考えられる。

4. システム概要

我々の先行研究では、患者間の「信頼性」を相手との出合った回数によって取得していた。今回は患者と新人看護師を対象としたコミュニケーションであるため「専門性」について、これまでに先輩看護師が蓄積してきたPONRを用いることで確保できると考える。

4.1 システム

本システムは開発言語にJavaを用いてアプリケーションを開発した。これはモバイル・アプリケーションにおける信頼や拡張性が高いためである。使用端末として、比較的画面が大きく、タッチスクリーン機能を持つGalaxy Tabを用いた。



図4 Galaxy Tab

看護師には日々の看護記録を SOAP 形式でカルテデータベースへ登録してもらおう。前章で述べたような「信頼性」を確保するために、入院から退院までの流れ(クリティカルパス)を提示する。

また、「専門性」は想定される退院までの流れと差異が生じたときに、看護師がどのような看護を行い、どのような計画を立てたのかを提示することで確保できると考える。

以下にシステム利用イメージ図を示す(図3)。

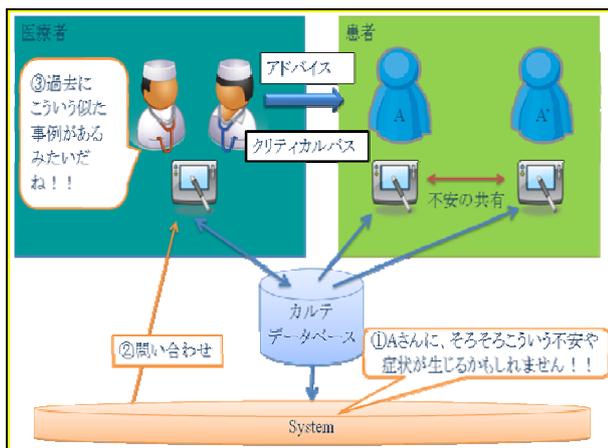


図3 システム利用イメージ図

システムは、患者の疾患について、過去の事例に基づいて患者の不安やイレギュラーな症状の発生を推測する。医療者側ではシステムから提示された事例の中から、担当患者の性格や体質、状況などを考慮して適切な類似事例を選択する。そして、選択した事例において、いつ頃にどのような症状が出たか、いつ頃に患者が不安になったのかなどの情報を抽出して、当該患者がその時期にさしかかる頃に、例えば「類似事例に基づけば、そろそろ患者が長い治療に不安を感じ始める頃です」などのアラームを看護師に発する。看護師はこの事例において成功した説明や対応方法を参考にして、患者へ説得力のある説明やアドバイスをを行うことができる。

あとがき

今回は問題志向型看護録を用いて、患者と新人看護師との専門的知識によるコミュニケーションシステムを提案し、医療現場の活性化を目指した。しかし、患者や新人看護師に提示する情報が問題志向型看護録に基づくものでいいのかということを再検討する必要がある。

患者と医療者のコミュニケーションという枠組みにおいて、より良い情報型式を確立し、実用的なシステムとしていきたい。

謝辞

医療法人光風会宗像病院リハビリテーション科作業療法士の高田真美氏には、本研究のシステムに対して貴重な意見を頂きました。ここに感謝の意を表します。

参考文献

- [1] 木原：思い出を用いた療養中者の出会い支援とコミュニケーション支援への展開；ヒューマンインタフェースシンポジウム 2010, pp385-388, (2010).
- [2] 羽白：POSのカルテ/POMRの正しい書き方改訂2版；pp.25-27, 金芳堂, (2005).
- [3] 小川：医療タスクフローに埋め込まれた実践知循環プロセスの実現に向けて—医療サービスオンロジーの構築手法を中心に—, 人工知能学会第24回全国大会, (2010).
- [4] カルテメーカーTM・ホームページ；
<http://www5.big.or.jp/~karte-m/index.html>, (2011年7月25日現在)
- [5] 山内：クリティカルパス：なぜ生まれ、何をもたらすか、そして課題は何か、大分看護科学研究 1(1), 総説, pp.11-19, (1999).
- [6] 島津：『医療の質と患者満足』—サービス・マーケティング・アプローチ—, pp4-5, 千倉書房, (2005)
- [7] Petty R.E., J.T.Cacioppo: The Elaboration Likelihood Model of Persuasion; *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol.19, pp.123-205, (1986).
- [8] 大坊, 安藤, 池田：社会心理学パースペクティブ 1 一人から他者へ；pp236-238, 誠信書房, (1989).
- [9] 小紫, 加藤, 國藤：グループ意思決定支援のためのコミュニケーション支援機能の提案；情報処理学会論文誌, Vol.49, No.1, pp96-104