

どなたクレームも
おまかせ!

H A おまかせ クリニック ドクターズ クリニック



横須賀中央眼科
看護師・医療コンサルジュ
河井葉純

地域の人々から選ばれた眼科
医院を目指し、コーチングを
活用して、職員一人一人の力
を引き出し活気のある組織作
りに役立っています。

*医療コンサルジュは患者さ
んの不安や不満を和らげたり、
経営の効率化をもたらすため
に、一歩進んだ医療サービスを
提供する役割を担っています。

クレーム対応が苦手なあなたに、患者さんとのコミュニケーションのコツを伝授します！ 今月の患者さんは、毎回医師から手術を勧められています。手術は気が進まないで断りつづけています。今日も睫毛除去の処置を受け、診察を終了した後、いらだった口調で声を掛けられました。あなたならどのように対応しますか？

第2回 毎回同じ訴えを繰り返す患者さん

75歳の男性。両眼の睫毛内反症があり、チクチク痛むという症状で1カ月に1回の間隔で、5年前から通院しています。



最近2、3週間に1回と通院間隔が短くなってきたのは、先生がちゃんと抜いてないのでは！

睫毛内反症に慢性的に悩まされているこの患者さんに、今日も医師は、ていねいに睫毛除去していました。手術の必要性について、患者さんは何度もくわしく医師から説明を受けています。手術を受けたら楽になるのに、患者さんはなぜ手術を拒み、イライラしているのでしょうか。手術が怖いから？ 必要性を理解していないから？

手術を受けたくない理由が患者さんのなかにあるのです。まずは、医師から手術を勧められていることについて、どのように感じているのかを聞いてみましょう。このとき、「手術を受けたくないのはどうしてですか？」と聞くのは好ましくありません。手術を受けたくないことを否定的に思われていると患者さんは感じる可能性があるからです。自分のことを否定的にとらえている人に向かって、人は心を開かないものです。手術を受けたくないという患者さんの思いを、ありのまま受け止めます。

さて、あなたには患者さんのどの

ような思いが見えてきましたか？

患者さんは、症状を改善するために手術が必要であることは理解していました。しかし最近、持病の肺気腫で息苦しくなったり、腰痛で整形外科に通院したり、入れ歯が合わず歯科に通院したりと、複数の医療機関に通院するだけで疲れていて、手術を受ける気持ちになれないことが見えてきました。患者さんは、目以外にも健康への不安を抱えていたのです。

そんな患者さんへは、毎回の来院時に目の症状だけでなく、「最近のお体の調子はいかがですか？」と、体調を気遣う声掛けをしましょう。体調が悪いときは、目のつらい症状を感じるのも早くなります。眼科の通院間隔が短くなったのも、体調の変化が影響していることが推測されます。

あなたの患者さんを気遣うひと言葉が、患者さんの心を癒します。さまざまな身体症状に悩む患者さんにとって、心の癒しはつらさに向き合う支えになることでしょう。