

眼科ケア

The Japanese Journal of Ophthalmic Caring

眼科領域の
医療・看護専門誌

4

Vol.13 No.4
2011

特集

新人スタッフのための

患者対応と 眼科の基礎知識

眼科の特徴／接遇・レセプトの基本／
場面別：患者さんへの対応／
眼科でよく出会う疾患／
目の解剖／眼科の検査機器／
よく使う点眼薬／感染予防／
コンタクトレンズ

連載

“たとえイラスト”でわかる！

眼科手術の原理

となりの施設に間違いました

教えて！眼科クリニック ほか



どんなクレームも
ままかせ!

H A P P Y N I G H T L I G H T I N T E R V I E W



横須賀中央眼科
看護師・医療コンサルジュ*

河井葉純 かわい・ようじゅん

地域の人々から選ばれる眼科
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
りに役立てています。

*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。

新連載

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、診察の短さに不満がある様子。はっきり自分に話しかけられたわけではないけれど、あなたならどうしますか? 聞こえなかったふりをする? 勇気を出して、声を掛けてみる?

第1回 患者さんのちょっとしたつぶやき

糖尿病の既往があり、定期的に眼科を受診している50歳代男性の患者さんです。診察を終えて待合室に戻る際に、こんなつぶやきが聞こえてきました。



待ち時間が長かったわりに、あっさりした診察だったな。

たまたま患者さんの不満が耳に入っていたあなたは、とてもラッキーです。なぜなら不満に思った人全員が表現してくださるわけではありません。何も言わずに次回ほかの医療機関を受診する人が多いでしょう。表面化するクレームは、氷山の一角です。そんな貴重な患者さんの不満をキャッチできたのですから、迷わず声を掛けましょう。

そもそも50歳代男性という患者さんの特性を捉えると、一家の長であり、役職にある方、経営者、指導的立場にある年代でもあり、教えるを請うと快く応じてくださいます。お待たせしたことについてお詫びし、「お気付きのことがありましたら、教えていただけませんか」と患者さんの話を聞きたいという意思を伝えましょう。

怒られるのかな? なんて恐れる必要はありません。患者さんの不満に対して納得してもらおう、医療者側の理屈を説明しようと身構える必要もないのです。話す前から、説得しようとしている相手には話したく

なくなります。先入観を持たずに、途中で遮らずに患者さんの話を聞きましょう。さて、どんな患者さん像が見えてきたでしょうか?

自覚症状もなく、診察の結果も毎回異常はなく、忙しいのに予定を調整して定期的を受診をする必要があるのだろうか疑問を持っている患者さんの様子が見えるかもしれません。そんな患者さんには、「忙しくても定期検査を怠らないという健康管理への意識の高さが、眼底に異常をきたさずにいる」ということを伝えてみてはいかがでしょうか。あなたの一言で、定期検査を受ける動機づけが強化され、あっさりしていると感じていた診察に対して、異常がないのを確認できたという意義を見いだすことができるようになります。

実は、患者さんは診察への不満を漏らしたのではなく、健康管理に気を配る自分に気付いてほしかったのかもしれませんが。患者さんの不満に気付いたら、勇気を持って声を掛けましょう。患者さんとの信頼関係を作るきっかけが得られます。