

どんなクレーンも
おまかせ!

HAPPY ドクターショッピング



横須賀中央眼科
看護師・医療コンシェルジュ*
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
りに役立っています。

*医療コンシェルジュは患者さ
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。

クレーン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、あまり症状が改善しないため、ほかの眼科の医師宛てに紹介状を書いてほしいけれど、先生に頼んでも気を悪くしないかと相談してきています。さて、あなたならどのように対応しますか？

第3回 ドクターショッピングを繰り返す患者さん

48歳女性。疲れ目、頭痛、目のかすみの症状があり、ほかの眼科を受診していたが改善せず、半年前に通院し始め、今回が5回目の受診です。



テレビで紹介されていた総合病院の眼科の医師宛てに紹介状を書いてほしいのだけど、先生に頼んでも気を悪くならないかしら？

患者さんは、ほかの病院に紹介を希望しています。紹介を希望するには、何か理由がありそうですね。患者さんが医師に話す前にあなたに相談したのは、患者さんのなかの迷いや不満、不安を聞いてほしいのです。「更年期の女性には多い訴えと症状だよね！」と勝手に納得せずに、まず患者さんの思いに耳を傾けてみましょう。

患者さんは、どんな症状に悩まされているのでしょうか？ こんな時には、5W1Hを使うと、簡単に情報を整理することができます。「いつ(When)、どこで(Where)、だれが(Who)、なにを(What)、なぜ(Why)、どのように(How)」を用いて、患者さんの訴えを整理してみましょう。さて、どのようなことが見えてきたでしょうか。

疲れ目、乾き目の症状は、おもに夕方感じており、点眼にて症状は軽減すること、目がかすむ症状は、最近作製した老眼鏡を使用すれば改善することがわかりました。しかしこの患者さんにとって、点眼しないと

調子が悪い、眼鏡を掛けないと見えにくいことがストレスになっていることもみえてきました。更年期は、心身の老化の兆しを自覚し始める時期でもあります。老化の兆しを受容していく過程のなかで、素直に受容できずに、最初は否認する場合もあります。老化を否認している患者さんを否定せずに、まず不安や思いを聞きましょう。

私たちにできることは、5W1Hに基づいて、患者さんの訴えを整理して、主治医へ伝えることです。実際に、患者さんの希望通り紹介になるかどうかは、医師と患者さんが相談して決定されます。患者さんから相談されたあなたが、患者さんの主訴を整理して医師に伝達できると、今後の治療方針を建設的に決定するためにとっても役立ちます。

あなたが、患者さんの更年期に向き合うことで、患者さんも自分の更年期と向き合う勇気が見出せるかもしれせん。自分の話を熱心に聞いてくれるプロフェッショナルの存在が、患者さんの心を支えます。