

健康 ♪ 外来ニュース

患者の不満

病院に対する患者さんの評価を知るために、病院では時々アンケート調査をします。ほとんどの病院では、不満の1位は長い待ち時間で、続いて検査や薬が多い、医療費が高いなどが挙げられます。一方、不満を募らせて病院を変更した患者さんを調査すると、その原因として、長い待ち時間は5位に後退して、上位は医師の説明が理解不能、コミュニケーション不足、診察態度が悪いなどとなっていました。

もしかして医療者の患者さんに対する陰性感情が発端となって、患者さんが病院を変える事態が起きているとしたら、見過ごせない大問題です。

(原聡彦:医療ポータル2014.1より主旨引用、改変加筆)

医療者の不満

正直に白状すると、医療者が患者さんに対して嫌だなあとか、ムカつく感情(陰性感情)をもつことがあります。イライラしながら診察室に入ってくる、診療と無関係な話をしゃべり続ける、急病でないのに診察受付時間を守らないなど。

医療者が患者さんへ陰性感情をもつとろくなことにならないようです。嫌な患者さんの診察は早く終えたいので、丁寧に話を聞き冷静に診断することができずに誤診を生じます。こちらの感情は患者さんにも伝わるので、相互の信頼関係が成り立たずにコミュニケーション不足から誤解が生まれます。当然、患者さんの満足度は低下します。陰性感情をもつだけでも医療者自身のストレスとなり、疲労感、無力感が生じて最悪、燃え尽き症候群になるかも知れません。

陰性感情を引き起こす要因として、①医療者要因では、空腹、疲労、寝不足、他の担当患者の病状が気になっている、②環境要因では、落ち着かない診察室の状態、診察時間の遅れ、③患者さん要因では、イライラしている、神経質、非協力的、要求過多、自己中な性格、などが考えられます。

では、陰性感情をもたないためにはどうするか？ まずは医療者がなぜ陰性感情を生じたかを冷静に自己分析して、一旦場を外して気分転換して感情を鎮静化します。普段から患者さんに対する共感力を鍛えておく、患者さんのいい面に目を向ける習慣をつけるなども重要だと指摘されています。

(宇津木奈緒:週刊日経メディカルNo.099より主旨引用、改変加筆)

患者さんも一緒にチーム医療

病気だけでなく患者さんの心理状態も含めて総合的な視点で行う「全人的医療」は、医師のみでは実現できません。医師のコミュニケーション不足分は看護職や技術職が引き受け、事務職が患者さんへ細やかな声掛けをするなどチーム力が必要です。さらに、陰性感情を生じさせる患者さん要因があるようなら、患者さんにもご協力を仰がなければなりません。



医療法人 祥佑会

藤田胃腸科病院

〒569-0086 高槻市松原町17-36

TEL 072-671-5916

FAX 072-671-5919

健康 ♪ 外来

水曜日 14:00~17:00(要予約)

担当: 中嶋