

問診コーチングアドバンス 第9回「受賞医院を訪ねて」

■今回のあらすじ■

コーチング医院コンクールまで、残すところあと3カ月。
藤野江医師たちは、歴代のコンクール受賞医院を巡る、『先人たちに学べ！ツアー』を開始、この日は前回、「理想的なコーチング環境内科小児科部門」で優勝した谷内内科小児科医院を訪ねていた。そして、安心感を生み出す待合室づくりと問診チェックリストを谷内先生から伝授されたのだった。

■今回の学びのポイント■

ポイント1：安心感を生み出す待合室づくり



1：医師からのメッセージを掲示する 医師は問診票を通して、ある程度、患者さんのことを事前に知ることができます。しかし、患者さんには、診察室の向こう側について、全く情報がありません。情報がないということは、人を不安にさせます。「医師はどんな人なんだろう」、「どんな風に診察されるんだろう」と患者さんの不安や緊張は高まります。診察前に医師がどんな人なのか、どんなポリシーで診察を行っているかを示し、医師側の情報も提供することで、患者さんの緊張を和らげることができます。顔写真などもあれば、さらにイメージができます。また、WEBサイトでそのような情報を提供すると、患者さんは安心して医院へ足を運ぶことができます。

2：診察順表示で待ち時間を推測 「待つこと」以上に人をいらいらさせるのが、「いつまで待てばいいのかわからない」という思いです。遊園地や行列のできるお店など、その先に楽しいことがある場合はまだいいのですが、診察や治療が待っている病院の待合室では、待ち時間はとてつもなく長く感じたり、イライラ感も増すものです。待ち時間のイライラが診察に影響することもあります。はっきりとした時間まではわからなくても、せめて、あと何人待てばいいのかわかるように、表示をするのも工夫の1つです。いきなりそのためのシステムを導入しなくても、まずは手作りの番号札からでも始められます。

3：気持ちを紛らわせる時間つぶし ちょっとした健康情報の読み物の掲示や雑誌などを用意しておくとも良い時間つぶしになります。健康や医療関連で役立つ記事が載っている雑誌には、該当ページに付箋を貼っておくと教育効果もあり、効果的です。また、小さなお子さんもうらっしゃる病院なら、子どもの目線に子供向けの掲示をするなどの工夫をしても良いでしょう。掲示もいつまでも古いものを貼っているのではなく、定期的に新しい情報にリニューアルすることで、医院のプレゼンスを上げることもできます。

4：相談しやすい環境づくり

患者さんは、なかなか自分からは声をかけづらいものです。「気軽にお声がけください」と掲示があれば、少し声がかけやすくなります。そして、それ以上に、スタッフから声がけがあれば、それを機会に話すこともできます。



ポイント2：チェックリストで安心感のある問診を

1 はじめての患者さんには自己紹介をする 初診時には必ず自己紹介をします。「こんにちは。●●です。」こんな一言で、患者さんの表情はぐっと柔らかくなります。

2 継続して通院している患者さんにはあなたのことを覚えているよ、というメッセージを送る
「何日ぶりですね。」「その後いかがですか？」場合によっては、「●●さん、こんにちは」というだけで十分相手に伝わります。診察室に通す前にカルテを確認して、話しかけるポイントを決めるようにします。

3 患者さんの名前を多く呼ぶ 名前を呼ぶことで、「個人」として扱われていると患者さんは感じます。

4 はじめに患者さんに話をさせる まずは患者さんの話したいことをすべて話してもらいます。患者さんの中にスペースができて、はじめてこちらの話を聞いてもらえるのです。患者さんの話が長かったり、まとまらない場合には質問などをしてサポートします。

5 診察内容を患者さんにも伝える 患者さんは、聴診器を当てられているときや触診のときの沈黙に不安を感じている場合があります。そんなとき、例えば、風邪の患者さんののどをみるときは「のどの腫れを確認しますね」と診察目的を伝えたり、「あ、ちょっと腫れてますね」といった具合に、診察途中で分かったことなどを伝えながら診察すると患者さんは安心します。

6 治療だけでなく、原因や予防策についても話す 治療だけでなく、予防法や原因を伝えると信頼感が増します。また、そうすることで患者さんの自発性を促すこともできます。時には、生活や仕事の様子を聞き、患者さんと一緒に対策を考えることもできます。

7 図やデータを共有して話す

「見えない」ことは人に漠然とした不安を植えつけます。データなどは共有し、並んでみる、また、ときにはデータから読み取った結果だけでなく、分析のプロセスを話すと患者さんは安心します。

8 患者さんの気になっていることを引き出す

普段なら気長に治療に取り組めても、仕事やプライベートで大切なイベントを控えていたりすると、患者さんにとっての状況は変わってきます。疾病によって影響の出ることがあるか、など患者さんが気になっていることを引き出すことも必要です。

9 ポイントポイントで質問がないか聞く

質問はタイミングを外すとなかなか後になってはしにくいものです。こまめに質問がないかを確認するとスムーズに次の話に移ることができます。

10 最後の最後に「(他に) ご質問や確認したいことはありますか？」と聞く
最後に確認をすると、例え、質問がなくても、きちんと聞いてもらえたという安心感と満足感が相手に残ります。



□■□ 次回予告 □■□ 第10回は「医師力から医院力へ」。引き続き谷内医院で学びます。