

初診患者さんの言動の裏にあるもの

初めて来院した患者さんへの対応は、あいさつ・笑顔・言葉遣いなどのマナーや、聴き方・話し方などのコミュニケーションスキルの前に、まず患者さんが今どのような状態かを把握することがより重要になります。患者さんの状態を把握することで、適切なマナーのある対応ができるようになるからです。これは、患者満足度向上やクレーム防止にもつながります。

初診患者さんのおかしな行動？

- 玄関と待合室には段差があり、スリッパが並べられているのに靴のまま診察室へ…。
- 初来院の電話予約をしたのに、間違えて別の医院へ行ってしまった…。

「頭が真っ白」「いっぱいいっぱい」「テンパる」「われを忘れる」など様々な表現がありますが、人は感情にとらわれて、普段のその人ならできるだろう適切な判断や行動が、なぜかできなくなることがあります。この状態をセットアップ（整える）の逆で、「アップセット」と呼んでいます。

アップセットすると、訳の分からない行動をしてしまうほか、一見きちんと返事をしているのに一切話を聴けていない、逆上し声を荒げる（クレーム等）、意味なくふさぎ込むなど、様々な行動をとります。

特に、初めて来院した患者さんは、通院しなければいけなくなったことや、初めての医院で要領を得ていないことで、とてもアップセットしやすい状態です。



アップセットが起こる要因

- 先生の気分を害したくないから質問できない。
- 先生の不機嫌な表情を垣間見た。
- 建物はきれいだが、治療器具が不潔そうにみえた。

新患に限らず、患者さんはあらゆる原因でアップセットします。患者さんがアップセットすると、この医院や医療者は感じが悪いと思い、治療中断（転院）、悪い評判、クレームにもなりかねません。たとえ、丁寧に説明を行っても、実は患者さんは頭が真っ白で聴けていなかったという場合は、丁寧な医療を提供したとは思われません。

患者さんのアップセットに気づき対応する。そして新たなアップセットをつくらないことが、患者さんに信頼される医療には必要不可欠です。では、どのようなときに、アップセットが起こりやすいのでしょうか。

アップセットが起こるには、大きく分けて以下の3つの要因があります。

- ① 期待や予測が外れたとき：こうなるだろうと思っていたことが違っていったなど。
- ② 出鼻がくじかれたとき：「よしやるぞ」と思っているときに他人の一言やアクシデントで邪魔が入ったなど。
- ③ 言えなかった、聴かされていなかったとき：話したいこと、質問したいことを言えない。自分が聞かされてしかるべきことを聞かされていなかったなど。

観察力・洞察力を上げるには

新患の方が「なんだかこの医院はいやだな」と来院しなくなる原因は、個々の患者さんやそのときの状況によって様々です。患者さんが何にアップセットしたのかその場でつかみ、対応することが必要です。観察力や洞察力を高めるには、下記のように、アップセットについてスタッフで話し合うことが良いトレーニングになります。

【話し合うテーマ】

これまで患者さんや自分、同僚にどんなアップセットがあったか。その原因は3つの要因(前述)のどれに当てはまるか。など

【成功のコツ】

この話し合いは、自分の考えを話したりミスを責めたりする場ではありません。進行役は、メンバーが自由に発言できるように進めましょう。

【話し合いから生まれる気づきの例】

患者さんのアップセット

- さんは理解力が低いと思っていたけれど、診察室に入るだけでアップセットしていたのかも。
- 会計時に薬の説明をしても問い合わせの電話が入るのは、オペ後はアップセットして説明が聴けていないのかも。

医療者のアップセット

- 患者さんが無表情だと、機嫌が悪いのかもとアップセットして何を話していいかわからなくなる。
- アップセットすると、いつもは普通にできる準備や処置に時間がかかってしまう。

【話し合いで得られる効果】

- 人はアップセットするものだ実感する。
➡アップセットしている患者さん、同僚、自分に対する受容力の向上
- アップセットしているか観察する。
➡自分や相手に対する観察力の向上
- アップセットの理由を探究する。
➡患者さんに合わせた対応力の向上。患者さんの心を癒し、理解や決断や行動を促すサポート力の向上。
- アップセットが起こりそうなことを事前に回避する。
➡クレーム・医療事故の予防



様々な切り口で話し合った後は、現場で「あ、今アップセットしているかも」と気付く感性が育ち、マニュアルや指示がなくても、「患者さんにアップセットさせないためにはどうすればよいか」スタッフ自らが考えて行動するようになります。

- 「何か気になっていて、言おうと思って言えなかったことはありますか」と確認してみよう。
- 自分がアップセットしたときは一呼吸おいてから仕事をしよう。 など

アップセットは誰もが体験していることなので、普段発言の少ないスタッフも話しやすく、知識や経験の差、職種を越えて話し合う良い機会となります。そのことは、他職種への理解を深める、困ったときに相談できる仲間が増え連携が強くなる、など医院全体の活性化にもつながります。

患者さんのアップセットに気付く医院は、スタッフもアップセットしていません。そのような医院は患者さんが入ってきただけでなぜか安心し、診療後も笑顔で帰る患者さんが増え、結果として多くの患者さんに選ばれているという特徴があります。ぜひ、取り組んでみてください。

藤田菜穂子(クリアコミュニケーション代表・コーチ・歯科衛生士)
CTN(コミュニケーショントレーニングネットワーク)講師、一般社団法人マナー教育推進協会副会長、川口市立看護専門学校非常勤講師ほか。
医科・歯科・介護現場を中心にコミュニケーション・ビジネスマナー講師として活躍中。

監修 岸英光
岸事務所代表。CTN統括責任者。