



戸惑う患者から 賢い患者になるための道案内

②病院受診の際のコミュニケーション

佐久大学・看護学部長 堀内 ふき

外来受診理由で最も多いのは、高血圧や目の病気、糖尿病、腰痛など慢性的な疾患で継続的な管理が必要な病気です。そのような疾患の場合は、おのずとかかりつけ医によって診察が進み、自ら健康管理を進めていく姿勢ができていますので、ここでは、初診の際のコミュニケーションについて考えてみたいと思います。

何らかの症状があるために、その原因を探り、それを何とか取り去ってほしいと思って受診することになります。この時も、いままでに関係ができている医療者との出会いであったなら、そんなに構えることなく診察を受けることができます。しかし、初めての病院を受診する際には、緊張して医療者と向き合うことになります。その時にはいったい何をどう伝えたらよいでしょうか。そして何をきちんと訊いたら良いのでしょうか。

ほとんどの病院で、初診には受付で問診票が渡されます。そこに、適切な情報を書けているでしょうか。

前回お話しした、自分の既往歴や家族の病歴が必要になり、病歴などを示したノートや薬手帳が必要になります。加えて、今回の受診理由を書くことになります。医療者が使う言葉で書く必要はありませんが、丁寧に、詳細に自分の病状を記述しましょう。例えば痛みについて書くとしたなら、何時ごろから、どんな時に、そして、どのような痛みなのか、それが自分の行動にどう影響しているかなどを書くといいでしょう。また眼科受診の場合でしたら、見え方や気になること、本を読むときにどうであるとか、車の運転にどう困るのか、涙や痛みはどうかなどについて、状況を示しながら記載するとよいでしょう。そのような記述は、どのようなことに困っているのかなどを説明でき、医療者が対応を考えると時の参考になります。外来看護師などからは、それら困りごとなど、生活に関連した情報も受けやすくなります。

この問診票は大抵外来看護師が確認します。看護師から見てよくわからない記述でしたらその内容を訊かれるときもあるでしょう。書き方や何を書いたら良いのか分からない時には、是非看護師に相談してほしいものです。そうすることによって、医師の診察がスムーズになるはずです。

新しく受診してくる方を迎える医師は、主に今回の受診理由を見ながら、その説明をさらに求めることでしょう。十分記述できていなかったなら、そこで説明を加えます。これまでの病歴や家族歴は、診断の参考にもなり、現在は様子を見てよいような状態であっても、家族に同じような病気の人がいたりすると、早めの治療を勧められることもあります。

すぐに対処しなければならない病気なのかということを考えながら、検査や様々な診察が行われ、次の診察までの生活の仕方、薬の処方などの説明があります。この医師の説明を受けるときには、是非メモを取りながら聞くことを勧めます。最近は丁寧に説明してくれる医師が多くなりましたが、話だけでは聞き取れない言葉や専門用語など、わからない時があります。メモ取りながら聞き取ると、医師は専門用語などを避け、時には漢字表記などを示しながら詳細に説明してくれることでしょう。インターネットでも多くのことが調べられるようになりましたが、何を説明されたのかを正確に聞いていないと調べることもできません。また、診察が終わってわからないことがあった時には、遠慮なく看護師に訊いてください。

もう一つ、高齢者の場合などは、家族等本人以外が同席することをお勧めします。検査の前のご飯を食べないようにと言われてパンを食べてしまったり、水を飲まないようにという説明でミルクを飲んでしまうなど笑い話のようなことも起こってしまうことがあるのです。

それでは次回は「こどもの受診について」、佐久大学の小児看護学の教員に述べていただきます。