

19. CL 処方におけるコミュニケーション

岩崎直樹
イワサキ眼科医院

●はじめに

患者とスタッフ、そして医師間のコミュニケーションが大切であるのは論を待たない(図1)。医師やスタッフとのコミュニケーションがうまくいかば、患者満足度を左右する大きな要因であり、またコストをかけず改善できる事柄である。クリニック運営には、医師だけではなくスタッフの方々も参画してほしいところであるが、そのためには、いつでも問題意識をもって考え、何でもいえる組織であることが大切である。

●医師とスタッフのコミュニケーション

医師とスタッフのコミュニケーションは、まずどれだけカルテで情報を共有するかが基本である。症例を追ってみてみよう。

【症例】57歳、女性

2週間前からの充血、異物感にて近医受診し投薬されたが、軽快しないので平成23年3月19日に当院初診。長い間のハードコンタクトレンズ(HCL)ユーザーで、スギ花粉症と判断し、HCLを中止してもらい、1日使い捨てソフトコンタクトレンズ(DSCL)に一時的に変更して、ステロイドと抗ヒスタミン薬の点眼を指示した。初診時の矯正視力は

RV=0.1 (1.2×sph-5.25D○cyl-1.25D Ax90°)

LV=0.1 (1.2×sph-6.00D)

であった。調子がよいため3カ月後までDSCLを使用続行となった。

3カ月後再診(平成23年6月8日)。患者が、DSCLが快調なので、HCLをやめてDSCLにしたいと検査員に希望された。しかし、夜の運転中は少し見づらいことを検査員が患者から聞き出していた。両眼とも遠見1.0p程度であったので、検査員が再矯正まで行っている。すると、

RV=(1.2×sph-5.00D○cyl-2.00D Ax90°)

LV=(1.2×sph-6.50D○cyl-0.50D Ax90°)

と、右は乱視がより顕在化し、左はS面が増加していた。これはHCLのオルソケラトロジー効果の減少による変化と考えられた。医師から、DSCL再処方の指示をした。

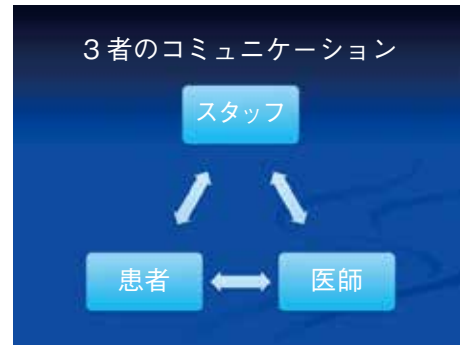


図1 3者のコミュニケーション

R 870/sph-5.00D○cyl-1.25D Ax90 DSCL 乱視用
L 860/-6.00D/14.2 DSCL

これによりFRV=1.2p, FLV=1.2p, NBV=0.8となり、近見も遠見も満足を得られた。

ここで実際のカルテの記載を見てみると、検査員は過去のカルテをずっと参照して、HCLからDSCLに変更になったことをまず把握している。患者によっては、過去にコンタクトレンズ(CL)の種類やブランドの転換に失敗していることもあるので、それも把握するとベターである。医師はまず追加矯正を見て、指示を出している。指示のあと、検査員は追加矯正だけでは軸や度数などを間違えやすいので、もう一度ちゃんと完全矯正をしている。その後、医師がフィッティングを確認している。

このように、医師とスタッフ(この場合は検査員であるが、看護師や受付スタッフの場合もある)の間では、なるべくカルテに記載してコミュニケーションをしていくことが必要である。あとで見直してもわかりやすいように、何かトラブルが起こったときにも証拠となるからである。

CLを処方するうえで、スタッフと医師の連絡必要事項がある。検査員の側からの情報は、矯正視力、SCLの汚れの所見、3大合併症(アレルギー、ドライアイ、酸素不足)と急性眼障害をあぶり出すために聞いてほしい6つの症状(表1)である。

医師が記載すべき情報は、スリットランプなどの眼所見、合併症の有無、問題があれば原因特定と解決方法

表1 患者から聞き出しておきたい6症状

症状	考えられる原因
かゆみ	アレルギー
異物感	点状表層角膜炎など (ドライアイ, 急性障害)
乾き	ドライアイ
充血	炎症
眼脂	炎症
くもり	視力低下

の指示である。

●患者とスタッフのコミュニケーション

外来診察のなかでのスタッフの役割は、まず信頼関係の構築である。そのためには、コミュニケーションの基本が大切で、それは「笑顔とアイコンタクト」なのである。最初の5秒で印象が決まるので、笑顔！そしてかならず患者の目を見て、「どうぞこちらへ」と椅子を勧める。これは医師-患者の間でも同じである。

次に大切なのは、患者の要望との擦り合わせである。最大限要望は尊重するのだが、アレルギー性結膜炎などに従来型SCLをしたいなど、医学的条件から要望通りに行かないこともありえる。そのためには目の状態を理解してもらうことが必要になる。

そのためには、所見をビジュアルで見せて説明するのが一番よいと考えている。

定期検査のたびに診察室で画像を見せると、乳頭増殖などは改善悪化がよくわかるため、見せてフィードバックすると、「一緒にやっけて行こう」という気持ちにつながり、信頼感も増すのである。

●医師と患者のコミュニケーション

まず、患者を招き入れるときは、患者の緊張を解き、安心感を与えるために、笑顔と動作を交えてお迎えする。笑顔、頻繁なアイコンタクト、豊かな表情やしぐ

さ、説明(画像の提示)、画像をわかりやすくさし示すこと、身振り手振りの多用などで説得力が増すと思われる。また、平易な言葉使いでやさしく説明すること、患者の話をさえぎらずに傾聴することで満足感が増す。

説明・指導の場合も、肯定的で前向きな態度で、患者のコンプライアンスが向上することをめざす。退室時も、「おだいに」よりは、「よろしく願います」で結び、患者さんの気持ちに寄り添う姿勢を示すのが良い。

ドアノブクエスチョンも注意が必要である。診察の最後に「何かわからないことがありますか？」などと聞くと、意外な質問が出てくる。ただし、診察が長くなりやすいので注意する必要がある。

患者とのコミュニケーションのコツをまとめると、以下のようなになる。

1. 信頼関係の構築
2. 笑顔とアイコンタクト
3. 肯定的に前向きに
4. 患者さんに自分の目の状態を理解してもらう
5. ビジュアルに訴える

これらは医師だけでなく、スタッフも使える事項である。

●おわりに

最後にもう一つ、繰り返しが必要であることを認識していただきたい。重要な点は何度も繰り返し説明しないと、患者には残らない。

たとえばレンズケアで重要な「こすり洗い」と「CLケース洗浄」であるが、まず医師が説明し、看護師が医師の説明を補足する。当院では診察後洗眼を行うことがあり(とくに染色後)そのときに補足説明をしている。患者さんは、わからないことは医師より看護師のほうが聞きやすい。次回来院時も検査員から「こすり洗いとCLケース洗浄はしていますか？」と念を押せば完璧である。明日からの診療にぜひ生かしていただければ幸いである。

10th ANNIVERSARY

今年、ワンデーアキュビュー®モイスト®は発売10周年を迎えました。



JOHNSON & JOHNSON K.K.
VISION CARE COMPANY

〈遠近両用〉



〈近視・遠視用〉



〈乱視用〉



〈サークルレンズ〉



1日中続く快適な装用感*をめざして。ワンデーアキュビュー®モイスト® シリーズ

*:装用感には個人差があります。

◎コンタクトレンズは高度管理医療機器です。眼科医による検査・処方をお願いします。特に異常を感じなくても定期検査は必ず受けるようにご指導ください。

◎患者さんがコンタクトレンズを使用する前に、必ず添付文書をよく読み、取扱方法を守り、正しく使用するようにご指導ください。

ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社 ビジョンケア カンパニー 〒101-0065 東京都千代田区西神田3丁目5番2号
販売名:ワンデーアキュビューモイスト/ワンデーアキュビューディファインモイスト 承認番号:21600BZY00408000/22300BZX00126000[効果・効果:視力補正,虹彩又は瞳孔の外観(色,模様,形)を変えること] ®登録商標 ©J&J KK 2015