

服薬ケア講座「患者対応技術の実践法」

～目指せ！服薬指導の達人に参加して～



2013年10月に鹿児島で勉強会があり、服薬ケアの最も得意とする「患者対応技術」（服薬指導を短時間で効率的に行うための総合的なスキルと思考方法）を聴講してきました。

服薬指導が上達したい方にピッタリの講座だと思います。

私は過去、学生時代や製薬メーカーにて様々な製品や病態を学んできましたが、調剤薬局の薬剤師として服薬指導がうまくなければ、どんなに知識があっても意味がない事が分かりました。

処方を手にしてから、どのように服薬指導を組み立てるのかテキストを用いながら、考え方と技術を学びました。

その中でも特に患者さまの心を閉じさせないようにするために参考になった部分を記載します。

■患者対応を行う際の基本中の基本

●まずは薬剤師として名前を名乗る

挨拶と本人確認を行っている薬剤師は多いようですが、自己紹介をしっかりと行っている薬剤師は意外と少ないようです。

自己紹介を行うことによって、「これから私が責任をもってあなたの服薬ケアを行います。」という責任の明示になります。また、会話にスムーズに入ることができるという大きな効果もあります。

●処方箋を見ることも大事だが、患者さまをよく診る

処方箋だけを見ていても得られる情報はその中の一部です。処方内容や薬学的知識に基づく指導はとても大切ですが、薬のことだけ考え、患者さまの様子に関心を払わなければ、本当のところは全くわからないといっても過言ではないでしょう。患者さまの様子、特に非言語の訴えをよくよく観察しましょう。

●笑顔をやささない

患者さまが心を開いていろいろ話をしてくれるために最も大切なのは、薬局全体の雰囲気です。雰囲気の悪い薬局では、患者さまが安心して心を開いて話をしてくれることはありません。どんなに熱心に勉強して薬学的知識が豊富であったとしてもその知識を活かすことが出来ないのです。

まずは患者さまが心を開いてくれるためにも薬局全員が笑顔でいることが大切です。

●薬局自身、良い雰囲気を絶やさないためにもスタッフ同士のコミュニケーションを図る

良い雰囲気というのは、説明するのは意外に難しいです。あえて説明するなら「その場に身を置くだけで安心感があり、自分が受け入れられていると感じ。」この薬局なら信頼してもよいと期待出来るような感じといえるでしょうか。

スタッフ同士が喧嘩をしていては良い雰囲気は生まれません。患者さま以外の薬局に関わる全ての方、地域の方（近所を歩く時でも）にでも良い雰囲気で行きましょう。

■NG～やってはいけない！！

●いきなりお薬の説明をはじめ

名乗りもせず、挨拶もせず、いきなり「今日のくすりは・・・」と説明しても患者さまが心を開いてくれることはありません。貴重な情報を得ることもできません。

●患者さまの顔も見ずに、一方的にしゃべりまくる

患者さまの顔を見なければ、顔色、表情などあらゆる情報が抽出できません。それに礼儀的にも失礼です。

●「今日はどうしましたか？」から会話を始める

服薬ケア講座を聞きに行って、最も参考になったことの一つです。患者さまは薬剤師の診察を受けにきたのではない と心が離れてしまうことが多いです。

●思い付きで指導する

思い付きで指導するとはずした服薬指導になってしまうことがあります。患者さまのもつ真の問題をきちんと見極めてから、効果的な指導をプランニングしましょう。

●患者さまが心を閉じてしまうような話題に深入りしてしまう

そのようなことは避けるべきです。気持ちへの配慮は忘れてはいけません。抵抗感があるような場合は、一旦、話題を変えてみましょう。

●自分の関心のままに会話を引っ張って行ってしまふ

独りよがりでは、きちんとした会話が成り立ちません。共有している話題の現在地を確認しましょう。

●患者さまは薬剤師の説明など望んでいない と開き直すこと

このように考えている薬剤師は意外と多いそうです。自分からあきらめめてしまっはどうにもならないです。

●責任逃れのためだけに問い合わせすること

疑義紹介は薬剤師にとって大切な医療行為の一つです。心がけとして患者さまのためと気持ちを常に忘れないことが重要です。

(以上、患者対応技術の実践より引用抜粋)

著者名：岡村祐聡

書籍名：会話で学ぼう！薬剤師のための患者対応技術の実践法

出版社：診断と治療社

出版年：2007年

特にNGワードは注意していないとやりがちですが、勉強会に参加すると強く意識することが出来ます。但し持続するのは努力が必要です。

私はこの講義を聴講した後から服薬指導を始めました。44歳からです。

講義を受ける前は、薬剤師として知識を増やしたいという気持ちが先行していたように思います。

それが聴講後いつも意識をするようになったのが「自分が患者として来局したら・・・。」ということです。

当然、笑顔で迎えて欲しいし、なんとなくでも居心地が良ければ、病気を持っただけさえ塞ぎたくなるのが、少しは紛れるでしょう。

小さい子供がいる母親としては、子供に優しく話しかけてくれたり、飲み合わせも含めて医師のチェックを通りぬけたような事柄を確認してくれると非常に助かります。プロの仕事だと思います。

患者さまたちが、適切なサービスを受けるのは当たり前です。

そこで、自分の予想を良い意味で裏切る患者対応を、スタッフを含め全員から受けることが出来れば、たとえば自分の居住区域やかかりつけの病院から離れていても訪ねたくなるでしょう。

時には、NGワードをしてしまったと反省することもあります。それも講義を聞きに行かなければ、なかなか気がつかなかったことです。

最近では親しみを持って、喋ってくれる患者さまも出てきました。それも心の何処かに服薬ケアを意識しているからだと思います。

余談ですが、勉強会のご当地鹿児島県を味わってきました。しろくま（かき氷）、トンカツ、桜島温泉などです。勉強会にはこのような楽しみもあります。



(文責：横村優子)