

患者支援の3ステップ

① 声をかけ反応をみる、②現状を聞く、③前向きな言葉をかける

薬局で患者さんを支援するためには、患者さんに合わせたコミュニケーションが欠かせません。患者さんに合わせ、話を聞くために3つのステップで話を進める方法をご紹介します。

① 声をかけて反応を見る

患者さんに対して、「今日のお薬は・・・」といきなり薬の説明から始める方が多いのではないのでしょうか。「毎回処方内容が同じだと、話すことがなくて困る」といったことを薬局ではよく耳にします。また、実際に同じ処方内容だと、患者さんから「薬の説明はわかっているからいらない」と言われることもあります。しかし、それは患者さんが、薬局は薬の説明を受けるところというように受け止めているからだと思います。薬剤師が、患者さんのニーズを探り、対話をすることで患者さんの支援をすることができます。

最初の一言は“やんわり”・“ぼんやり”と聞いてみる

患者支援を薬局で行う場合では、できれば最初にかける一声は「最近どうですか？」や「今日どうでした？」といった“やんわり”・“ぼんやり”とオープンクエスチョンでたずねてみてはどうでしょうか。オープンで聞くにはまだそれほど関係ができていないということであれば、少し限定して「検査の結果、今日はどうでした？」といった感じでもいいと思います。オープンクエスチョンで“ぼんやり”と聞くと、そのとき患者さんが一番気になっていることを答えてくれます。つまり一言で、患者さんのニーズを探ることも同時にできるのです。

(ステップ②、③は Part1 で)