

患者が求める歯科医師とは

NPO法人ささえあい医療人権センターCOML
理事長 山口 育子

NPO法人

ささえあい医療人権センターCOMLとは

- 1990年スタート、2002年NPO法人化
- 自立・成熟し主体的医療参加ができる賢い患者を目指す 一人ひとりが「いのちの主人公」
「からだの責任者」の自覚から
- 対立せず協働 ⇒活動の目的
より良いコミュニケーション
- 思いを言語化し、提言・提案できる患者・市民の増加が願い

COMLの活動 (2013年4月末現在)



講演: 3109回

相談: 52191件



SP活動: 1239回 (OSCE328回)

病院探検隊: 71回



患者と医療者のコミュニケーション講座: 81回 (出前16回)

医療で活躍するボランティア養成講座 (2009年度~5期)

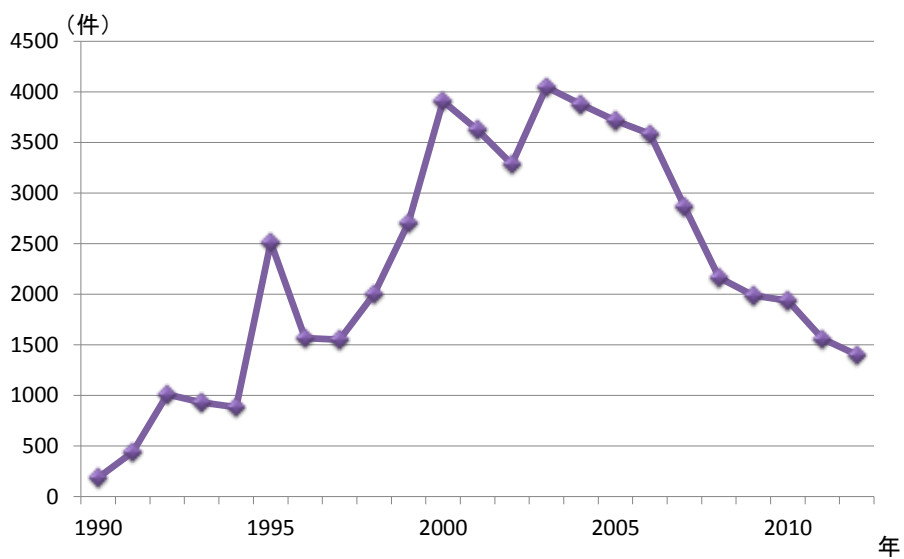


患者塾: 197回





電話相談件数の推移



歯科相談の特徴

- 相談全体の約5%
- 長時間を要する相談が多い
- トラブルに発展している相談
 - 説明不足に関するもの
 - 治療費に関するもの
- 信頼できる歯科医師探しのための情報
- 治療途中の転院問題
- 本人のつらさと周りの受け止めのギャップ

歯科治療にまつわる相談

- 何軒も歯科医院を回っているがよくなるしない
- 説明がないまま治療された
- 悪くない歯を削られた
- 削らないでと頼んだのに、気がいたら削られていた
- 前払いで高額な費用を払ったが、歯科医院を変えたいので返金してほしい
- 保険診療と自費診療の違いが不明確
- 転々として行きつく先は大学歯学部
- ミスを認め謝罪と補償金を払ってほしい

歯科の相談から見えてくること

- 事前の説明が不十分
- 患者側も確認不足や思い込みが強い
- 医療費について曖昧・不明瞭な部分が多い
- 「インプラントは一生もの」「この材料にしておけば問題ない」などの誇大広告
- つらさが周りに理解されず精神的に追い詰められている人が多い
- 歯科トラブルを扱う弁護士も増加
- うつ病を併発している人から長時間に及ぶ相談
- トラブル発生→歯科医謝罪→態度一転→患者も闘う姿勢に

歯科医とは…痛くなってから行くところ

- ドクターに親しみを感じる余裕がない
大きなマスクやゴーグル
治療台を渡り歩く ⇒コミュニケーション不足
- 何をされるかわからない
痛い思いをした経験 ⇒緊張
- 独特なおいと雰囲気、タービン音
いきなり仰向けに座らされる
のぞきこまれ見下ろされる ⇒威圧感
- 顔が接近し表情も見えない
口の中の治療でモノが言えない ⇒精神的苦痛

そもそもコミュニケーションが困難な医療

だから・・・

患者の満足が得にくい

患者の不満が残る

患者は些細な言動に敏感になる

患者は不安に陥りやすい

情報共有 & コミュニケーション

ex. 待ち時間が長いとき

受付スタッフの対応次第で気持ちが変わってくる

患者が歯科医療に望むこと

- 確かな技術
- 検査や治療前後の説明
- ホスピタリティのある対応
- (保険外でも) 医療費の明細と説明
- 衛生的な空間と治療
- プライバシー保護
- 役割が確立したチーム医療