

検査説明・相談ができる臨床検査技師育成講習会に参加して

石巻赤十字病院
検査部 山本 雄治

1日目は検査説明・相談に取り組む意義や、今後期待する事についてビデオ放映があり、患者と関わり、他職種との連携を臨床検査技師から積極的に行う必要性を感じました。また、看護師の方の接遇講演や、心理士による患者心理についての講演もあり、相手への思いやり、傾聴する事の大切さを学びました。『接遇の基本』の講演では、グループ内でコミュニケーションカードという物を使用し、自己分析後、自己紹介を行いました。個人の気質により大きく4つに分類され、それぞれ個別の対応方法がある事を教えて頂き、患者対応だけでなく、職員同士のコミュニケーションにも役立てていきたいと思いました。

2日目には、健診患者の症例を用いて R-CPC を行い、その後、検査説明を行っている病院の方の講義を受けました。専門用語を使わず患者に伝わりやすい言葉を使い、説明を淡々とするだけでなく患者の話聞く事が大切だと教わりました。私は、相談に答える事で医師や看護師からのクレームがあるのではないかと心配をしていましたが、医師との連携が出来ているので今まで特にクレームはない。というお話があり、医師や看護師の理解を得る事や、患者に誤解を与えないような言葉選びが大切だと感じました。最後に検査説明の実技を行いました。私も患者役として参加しましたが、自分で質問しながら、この検査結果をどう説明するか、提示されている検査結果では判断できない質問に対してどのように誘導すると良いのか悩みました。その後、撮ったビデオを見て、挨拶・患者確認・結果説明・異常値への対応や説明のわかりやすさなどを評価役や会場の方から聞き、その中で、患者に勘違いされないような表現の仕方や、伝わりやすい表現方法、相手の緊張の和らげ方など教えて頂きました。

今回の研修に参加して、検査結果を読むだけでなく、患者の相談を聞き、説明する大切さを学びました。患者を不安にさせない為にも、余裕を持って接する事が出来るように結果の解釈を早く的確に行う必要性を感じました。その為にも、今後、院内で行っている R-CPC などに積極的に参加していきたいと思いました。