

視能訓練士／ナーシングプログラム

■ 2025年6月21日(土) 15:30～17:00 ■ 第4会場 (409+410)

**[ORTNS6] 視能訓練士／ナーシングプログラム6
安全管理と接遇、不満例への対応のコツ**

座長：小早川信一郎（日本医大・武蔵小杉），眞鍋洋一（大多喜眼科）

[ORT/NS6-3] 患者の安心満足を高めるための関わり ～看護師の立場から～

○松木靖子 (真生会富山病院)

眼科領域の手術は多岐にわたるが、その中で白内障や近視矯正手術など視力に関わる手術においては、「眼鏡が不要になる」「遠くも近くもよく見えるようになる」などの患者の理想や期待が高い場合が少なくない。情報化社会では様々な媒体から情報を得ることができ、自身に当てはまる選択肢を調べ、期待を持って受診する患者もいる。しかし、患者がイメージし期待すること全てがかなうわけではなく、どの選択肢にもさまざまなメリット、デメリットがあるため、術前のインフォームドコンセントが重要である。理解が得られないまま手術を受け、術後の見え方が期待に沿わなかった時、患者は医療者側に不満を感じ、時にはトラブルに発展することがある。そうならないためには術前からよい関係性を構築することも大切である。また、診察室で医師から聞いた説明の内容すべてをその場で理解することは難しいため、診療に携わるスタッフがチームとなって患者を支援する必要がある。

術前から術後まで、患者と直接関わる機会が最も多いのは看護師であり、その対応次第では患者が医療者側に抱く印象をよくも悪くもする。患者ひとりひとりに寄り添って患者の不安やニーズを聞き取り、その情報を多職種と共有してよりよい診療につなげることは、看護師に求められる役割のひとつであると考えます。

患者の不安やニーズの聞き取りなど、術前後の患者への関わり方を当院の例を示し、考える機会としたい。

【利益相反：なし】