

短 報

患者さんとのラポール・満足度を高めるための研究 ～口腔ケアの視点から

三条総合病院歯科：歯科衛生士

よこやま
横山

あずさ
梓

目的：毎日の歯科医療業務のなかで、患者さんから不信任をもたれずに、ラポールを良好に維持し、患者さんの満足度が増す事の大切さを痛感し、歯科衛生士として口腔ケアとしての立場から、教育・心理学をとり入れて、研究してみたいと考えた。信頼関係維持のためには、その患者さんが、何のためにその治療行為をするのかという治療行為の意味・内容の十分な理解と、良好な状態に向かっているという実感が大切であると考え、その点を検討し、現在よりさらに良好に成る為の対策を検討する。それにより、患者さんがより良く、安心して親んでもらえる厚生連病院になるための貢献をしたいと思う。

方法：病棟口腔ケアにおいて、声掛けの徹底を行ってみたい。寝たきりの患者さんのコミュニケーションの可否にかかわらずに、実施した。この際発語のない患者さんも頻回の声掛けにて、顔面表情のやわらぎがみられる場合がある。これは、脳の発語中枢と理解中枢の関係と思われる。この場合開口が難行している患者さんのスムーズな口腔ケアが実施できた。また、病棟口腔ケアにおいては、患者さんの家人、付き添いの方に口腔ケアの重要性を説明した。その方法としては、家人のかたが丁度来院していらっしゃるその機会を利用して患者さんの口腔ケアを実施指導しながら行なった。診療内容を理解していただける事は、患者さんの家人関係者との信頼関係・満足度の高揚につながると考えたので口腔ケアの際には、家人がいらっしゃればできるだけ口腔ケアを実施しながら、説明する様に努めた。

又、地域保健講座で口腔ケアを地域の患者さんへお話しさせていただく機会がありその際口腔ケアの意味・内容・知識の普及啓蒙を行った。

外来口腔ケアの場合においては、歯磨き指導に、教育的手法・心理学的手法を多くとり入れて動機づけを中心に自己解決意欲を促す方法にした。ポイントとして受容共感的態度・自己決定誘導を重要視して行った。モチベーションを媒体として取り入れ、患者さんの年齢・生活環境・興味等により工夫した。

成果：患者さんに不信任をもたれず、診療内容を理解してもらえる様になった。これは、外来の歯磨き指導を行った後の次回来院時において、以前

は良好磨状態者が少数であったが、この方法を取り入れてから、40歳～70歳対象者全員が良好ブラッシング状態になり、質問、話しかけが増えたことから伺える。尚、良好に磨けているかは歯表面のプラーク付着の有無で判定した。

結論：口腔ケア時の患者さんへの診療技術の提供の他に、教育学や心理学を用いた対応法を取り入れてラポールを図ることで満足度を高揚できた。

キーワード：口腔ケア、歯科衛生士、ラポール（意思疎通の為の心的融和）、患者満足度、動機づけ、受容、共感、自己決定の誘導促進

例：磨き残しが多くカリエス多発の場合 50代男性
歯ブラシ指導時の会話

毎日続けてやるという事は何事も、簡単そうな事でも大変ですよ。私もそうです。（受容）磨く時間が少ないと虫歯の原因菌がまだ除去しきれず歯の面に残っていて虫歯がかなりできやすい状態になります。アメをよくなめるということですが、虫歯がかなり増えた方にお聞きすると、ほとんどの方がアメをよくなめています。（自己決定の誘導促進）個人差はありますが、虫歯菌除去の為には1日に1回は7分から10分ぐらいの時間が必要です。10分前後磨くなんて長くてびっくりすると思います。（共感）歯磨きを真面目にやろうとしてもかえって続かなくなって、虫歯予防効果が期待できなくなります。1日のうちで一番時間がとれるときに テレビをみながら等いろいろ工夫してみてもいいと思います。上の歯と下の歯と時間を分けてもいいですし、お風呂で磨く方法もありますね。今の磨き時間が3分だと、虫歯が増える可能性がかなり高いかもしれません。一度に磨かず上の歯と下の歯と時間を分けてもいいと思います。家の中の目につく場所、例えばお風呂・テレビのある部屋等に歯ブラシを置いておく方法等はいかがでしょうか。無理をせず御自分の生活に合わせて、オリジナルで工夫してみてください。自己決定の促進・誘導）いいアイデアがあったら私にも教えてください。私も取り入れてみますね。

緒 言

最初に命令、促進的指導で行うより効果が上がった。これは治療の意義を患者さんが良く理解し歯ブラシ法が改善されたという事から、今以上にラポール関係や満足度が高揚されたと考える。

考 察

2年前までは、ブラッシング指導を行っても次回来院時に上手く磨けない患者さんが多数だったが、この方法で、40歳～70歳の対象者において、次回来院時にしほってみると、全員の患者さんが良好磨きになった。

来院していただく患者さんの満足度を高めるためには、技術提供だけでなくラポールを高める工夫が必要・大切だと思う。歯科衛生士の立場から患者さんの満足度向上の為今後も検討していく必要があると感じた。

ま と め

厚生連病院の歴史は地域住民のニーズにより誕生したと聞いている。毎日の患者さんの待ち時間の光景を見ていると、親しい近所同士の会話という場面をよく見かける。患者さんとのラポール・満足度を高める事が医療を受ける側、提供する側相互の安心につながると思う。「この病院に来てよかったなあ」と、より多くの患者さんに感じてもらう為に、今後も努力したいと思う。

英 文 抄 録

Brief report

Improvement of patient's satisfaction in oral cavity care by the rapport method (psychic harmony to keep communication)

Sanjo General Hospital, Department of dentistry; Dental hygienist

Azusa Yokoyama

Our Prefectural Welfare Federaton of Japanese Agricultural Cooperative is known to be established by the needs of local inhabitants. We often see the conversation scenes between close neighborhood patients at the waiting rooms in our hospital. The rapport with patients raises satisfaction and leads mutual relief of the medical side and the patient's side. We will make an effort in future to have more patients feel "I was pleased with my visiting this hospital".

Keyword: oral care, dental hygienist, rapport (psychic harmony to keep communication), patient satisfaction, incentive, acceptance, sympathy, promotion of the self-determination

(2012/11/20受付)