



第5回

必要のない検査をしたがる 高齢者の対処法

ながお かずひろ
長尾 和宏

医療法人社団 裕和会 長尾クリニック 理事長・院長

診療科を問わず、必要のない検査を要求する高齢者は増えています。医師が「必要ない」と伝えても、納得してはくれません。むしろ、要求がエスカレートしたり、怒りのあまり感情を取り乱したりする場合があります。臨床医はどう対応すればいいのでしょうか。

認知症の始まりは「不安」

そもそも医師が「(検査は)必要ない」と思っても、要求してくる患者さんはそうは思っていないわけです。「どこかに異常があるはずだ」という思いこみの根元には「不安」があります。

認知症の主な症状は物忘れと思われがちですが、「漠然とした不安」が本質です。物忘れがあることをどこかで自覚していて、「なにかヘンだな」と内心気が付いているのが、軽度～中等度の認知症です。高度になれば検査に対する自己主張はなくなります。

従って、やたら検査を要求する患者さんは、「困った患者さん」と認識する前に、「もしかしたら認知症かもしれない」という視点で受け止める必要があります。

家族に同伴してもらう

認知症の疑いがある患者さんに、正直に「あなたは認知症かもしれないから、専門医療機関を受診した方がいい」と伝えたら、おそらく大炎上するでしょう。「ありがとうございます」と感謝する人はまずいません。凶星だからこそ、しかしプライドがあるからこそ、その患者さんは怒るのです。

そこで、執拗に検査を要求する患者さんには、「分かりました。次回に検査をしますので、必ずご家

族と一緒に、できればお子さんと来院してください」と伝えるのがおすすめです。同伴するのを「お子さん」と伝えるのは、配偶者も認知症である場合が多いからです。

近い将来、日本中が「老老認認」になると予測されています。だから、「子ども」を頼りにするのです。「子どもがいない」「いても仕事で忙しくて一緒に来られない」という方には、「友人・知人」でもかまいませんとお伝えしています。第三者に付き添ってもらう理由は、対話の途中で付き添う人への「振り返り」動作が何回あるかを観察するという目的もあります。

「その検査は前回いつしましたかね?」と尋ねた瞬間に付き添いの方を振り返ったら、その動作ひとつで「認知症」と診断していいでしょう。「振り返り動作」は、それくらい認知症に特異度が高い反応です。また、本当に認知症の精査を本人と家族に勧める場合も、絶対に「認知症」という単語を口にはいけません。必ず「物忘れ」に置き換えるのが鉄則です。

簡単な検査をするが保険請求しない

執拗に検査を要求された場合、とりあえずその場を収めるために何かしらの検査をする場合もあるでしょう。その時には、手間も侵襲もない検査をし

て保険請求をしないという対応を行ったりします。私は内科医ですが、胸部の不定愁訴を常に訴える患者さんに、心臓神経症だと分かっているにもかかわらず、心電図をとって保険請求しない(できない)こともあります。それで納得・安心してもらえると考えれば、検査も仕方がないと思うからです。

眼科においても、同様の検査対応はアリだと思います。しかし検査を受けたことを忘れないように、検査結果の紙やコピーに日づけを入れて渡すことが大切です。可能ならタンスや冷蔵庫に貼ってもらうようお願いすることもあります。

不安を「信頼」に変える

日本人は世界一不安になりやすい国民です。「真面目」で「几帳面」であることは美徳ですが、その次に「不安」がやってくる人が多くいます。多くの高齢者が歳をとるにつれて、同様の傾向に陥ると認識しておいたほうがいいでしょう。

では、頭の中が「不安」でいっぱいになった患者さんとどう向きあえばいいのでしょうか。それは、医師が不安を払拭する存在であることでしょう。手段は「検査」ではなく、「笑顔」に代表される非言語的コミュニケーションだと思います。一言で表現するならば「明るさ」や「陽気さ」になるのではないでしょう

か。特に、執拗に検査を要求する患者さんには頭ごなしに否定することは逆効果です。たとえ1分間でも傾聴して、笑顔で時には冗談で返すことが大切ではないでしょうか。

おりしも筆者の日常診療を描いたドキュメンタリー映画「けったいな町医者」が全国公開されています。私が原作の劇映画「痛くない死に方」とセットになっています。2月13日(土)14日(日)にシネスイツチ銀座で舞台挨拶を8回もさせていただきました。映画館の入口でお越しいただいた方にご挨拶させて頂きましたが、その中にある医師会の会長ご夫妻がいらっしゃいました。名刺を見てびっくり!なんと眼科医の方でした。嬉しかったです。この映画が眼科医の皆様のお役に立つかどうかは自信がありませんが、興味のある先生はぜひご覧ください。映画のポスターと予告編はQRコードでご覧いただけます。

この映画の中で、偶然にも検査を要求する外来患者さんに対峙する場面が描かれています。僕は冗談ばかり言っています。すると患者さんは冗談で返しています。このように「理屈」は通じなくても「感情」は通じる場面をよく経験します。不安を「信頼」に変えるスキルも今後の臨床医に求められるのではないのでしょうか。



眼科と経営

No.
161

Vol.32 April 2021

巻頭
特集

ウイズコロナ・ニューノーマル時代における 受診行動・ニーズ変化にどう対応するか

特別企画

マイナカードを活用した オンライン資格確認

連載

患者さんとのトラブルファイル

「ネット掲示板との付き合い方6」

知っておきたい税制のポイント

「『2021年度税制改正』について」

労務管理お悩み相談室

「ハラスメント対策の
義務化・強化」

失敗しないクリニックの業務改善術

「患者アンケートのとり方、
活かし方」

患者に選ばれる

スマートフォン時代のホームページの作り方

「悪徳業者に気を付けよう」

他科事例拝見

「人材が育つ理念経営」

医療法人翼翔会

院長が知っておきたい 高齢者の対応法

「必要のない検査をしたがる
高齢者の対処法」

読み物

病院長のひとり言



「別冊」
接遇ハンドブック