

外来利用者の声

深 沢 悦 子

本日は、女子医科大学看護学会第一回学術集会という貴重な会に参加させていただき感謝いたします。

私自身、糖尿病患者です。家族、親族その他もろもろの事情で、いろいろ病院にお世話になり、そこでたくさんの医師、看護師さん達との出会いがありました。そして病院とは必ずしも同じではない、それぞれに色を持っていると感じております。そこであった看護師さん達とのエピソードを含めて、少しお話しさせていただきます。

「お蔭様」という言葉が一番似合うのは病院ではないかと思えます。「お蔭様でこのところ調子がいいんですよ」、「お蔭様でよくなりました」、「あなたの看護のお蔭で安心していられました。」そんな「お蔭様」という言葉を、少しでも多く患者から聞かれるような看護師さんになっていただきたいと思えます。

では、どんな看護師さん達に「お蔭様」を言いたくなるか、いろいろある状況の中で、明るく元気な笑顔で対応してくれる看護師さんもその一人だと思えます。病院に来て、「こんなに大勢の病人がいるんだ」、「こんなにづらい思いをしている人がたくさんいるんだ」、「私だけではないんだ」とは思いつつも、痛みなどがあった場合には、やっぱり「づらいのは私だけ」、と思えます。患者ってわがままですから、自分のことだけ考えるようになってしまいます。でもそんなわがまま患者をいかに気分良く帰すか、それは看護師さん達の腕の見せ所じゃないでしょうか。先日糖尿病センターで、大変な剣幕で怒鳴り散らしている患者さんがおられたのですが、それを看護主任の方が時間をかけて話を聞きながら、患者の特徴をつかみ、もの見事におとなしい患者さんに変身させました。「お見事!」、と拍手をしたい気持ちです。その時にも、「時間がない」、「忙しい」と冷たい事務的な対応だったらどうだったでしょう。怒鳴り散らしている患者であっても、患者はあくまで弱者なのです。弱者が集まってくるのが病院なのだと思います。そんな時に冷たい事務的な対応は避け、同じ時間を費やすのであれば、やさしい笑顔で対応していただければ、どんなに患者さんが和むかと思えます。また、笑顔、明るさ、そういったものは自分で作れると思えます。それによって、自分が磨けると思えます。どうかそのようなことを心がけていただきたいと思えます。

次に、患者に対して専門用語を使う看護師さんがいらっしゃいます。看護師は仕事ですけど、患者は仕事じゃないのです。専門用語なんて知らなくて当然だと思います。知らない方がほとんどと思ってほしいのです。ある病院で、看護師さんがお年寄りの患者さんに「DMだから、カテもあるし」、というような強い口調で患者さんに接していました。その患者さんはおどおどしながら「DM」ってなんですか、「カテ」ってなんですかと聞き返すこともできなかったそうです。隣にいる私に「年をとるとだめですねえ」としょげてらっしゃいました。「大丈夫ですよ、専門用語なんか知らないの方が殆どですから、気になさらないで」と答えながらもとても腹立たしい気持ちにもなりましたし、悲しくもなりました。「何々様」と呼んでもその後が続かないのです。「何々さん」でいいですから、そのあとの優しい対応がほしいと思えます。

数カ所の病院で見かける光景の中で多いのが、お年寄りへのめんどくさそうな対応です。みんな誰でも一日一日お年寄りに向かうのですから、自分の将来を思って接していただきたいと思えます。どこの病院でもそうでしょうけれども、ごく一部の看護師さんの対応によって、「女子医大の看護師

は」、その結果「女子医大は」、になってしまうのです。先日も入院病棟の10階からエレベーターに乗りました。途中の階から3人の看護師さんが乗ってきたのですが、乗ってくるなり医師への批判で、その内容たるや、患者にとってとても聞いていられないようなものでした。場所をわきまえるという事も心がけてほしいな、とも思いますし、病院は、病人が患者待合場で色々話をしている病院批判、そういうものは是非関係者には聞いていただきたいと思うんです。でも病院スタッフの上司または内部批判は患者には聞かせないで欲しいと思います。

それは、ごくごく一部の看護師さん達の話であって、私が知っている限りの女子医大の看護師さん達は、とてもソフトで教育が行き届いていると感じていることも申し上げておきます。

最後に入院でプライマリ看護師というのがあるようですけれども、これが外来にもあったらいいなあと思います。誰に質問していいのかわからない、そんなときでも、「あの看護師さんに」とそう思えるだけでも安心感があります。患者にとっては大変望ましいことなので、そうなることを期待します。

「お蔭様」、「ありがとう」の言葉を患者から数多く言われる看護師さんたちが女子医大の色を作っていたきたいと思います。そう願って終わらせていただきます。ありがとうございました。