

病は「気」から 気は「接遇」からII

～マナーでノック、マインドでタッチ～

「あなたがいるから元気になれる！」
そんな病院創りを目指しています。



K's オフィス代表
医療専門接遇講師 佐竹桂子

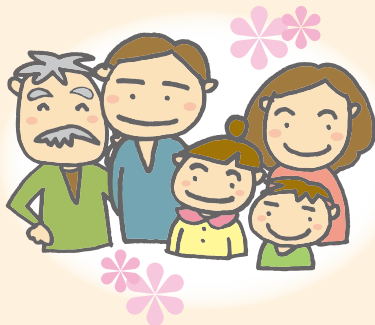
これまで病院にて秘書・ロビーマネージャー
クレーム対応・職員育成などを担当
e-mail: htxtq521@ybb.ne.jp

第6回 本当の信頼ってなに？

私が医療とは全く違う世界から、病院勤務を始めた時、最初に手にしたのが小児科医の日下隼人先生の著書「患者さんとのふれあいハンドブック」(小学館)という本でした。「よりよい医療をめざす接遇の手引き」というサブタイトルがあり、医療人としての接遇を学ぶのに、今でも私のバイブルとなっているとても素晴らしい本です。この本の一節に「救急医療で医療者が考えなければならないこと」という章があります。

患者さんにとって信頼できる病院とは、重篤な疾患に対して、高度で適切な治療を過不足なく提供してくれる病院であると同時に、何か不都合があつて助けを求めたときには、いつでも応えてくれる病院です。「夜間診療ではないのだから、“開いてよかった”と思われたら困る」というふうに医療者は考えがちですが、どのようなことであれ、「よかった」と思ってもらえることは、素晴らしいことだと考えられないでしょうか。「夜間や休日に困ったことがあれば、この病院に行けば何とかしてもらえる」という病院への信頼はかけがえのないものです。～中略～

「夜にはほかにどこもやっていないから、しかたなく」この病院に来られるのかもしれませんが。「昼ならこんな病院に来ないよ」と言われるのかもしれませんが。でも、そのときに他の病院ではなくて、この病院に来てみようと思ってもらえるのは、とてもありがたいし、とても大事なことでないでしょうか。



本当に困った時に、皆さんは誰の顔を思い出しますか？きっと心から信頼している人でしょう。特に体の痛みや苦しみは命にもかかわる重大な事態です。いわば「究極のSOS」といえます。その時「あそこの先生に診てもらいたい」「あそこならなんとかしてくれる」と思い出してもらえるということは、絶大な信頼を持っていただいているということだと思います。そんな風に思っただけいたら医療者としては本当に幸せですね。救急ではなくても、日頃から来て下さる患者さまは、「あそこなら困った時必ず助けてくれる」そんな信頼を持って、多くの医療機関の中からあなたの病院、診療所を選んで下さっているのです。また福祉・介護施設も、大事な人生の最後の生活の場所として選んで下さっている。これは本当の信頼がなければできないことだと思います。

患者と医師は本当に対等??

今の医療は昔に比べれば、患者の権利、立場というものがとても尊重されるようになりました。「インフォームド・コンセント」が表すように、医療は双方通行のコミュニケーションで行われる患者と医師との協働作業ということです。「医療のことは素人なんだから黙って言うとおりにしなさい」というおしきせの医療は通じなくなりました。しかし、本当に医療の現場では、患者と医師が対等になっているのでしょうか。

患者の本音

病気になった患者さまは医療を受ける権利はあるものの知識的にはわからないことばかり。結局は医療スタッフを頼りにして、闘病・治療を行っていかなくてはなりません。

きちんと診てもらいたい。やさしくしてもらいたい。必要な情報を提供してもらいたい。嫌われないようにしなければ…と、とても気を遣っているものです。



やっぱり患者さまは「弱い立場」といえるようです。また病気というだけで気持ちも弱くなっているということを忘れてはいけません。

そうであるならば、医師、医療スタッフは、患者様側に立場を寄せてみることで初めて、中立・対等という同じ土台に立ったといえるのではないのでしょうか。

そうして人間同士として向きあって初めて、本当の信頼が生まれるのだと思います。

なんだかんだ言ってもお世話になるからなあ…あんまり言いたいことも言いきれないなあ…



私のホスピタリティの原点になった「院長」の話

以前私が勤務していた眼科病院は、100年以上の歴史のある眼科でした。私がいた頃の院長（三代目院長）がよくして下さった話です。「自分のおやじ（二代目院長）が院長だった頃は、みんな貧しくて、治療費もなかなか払えない時代だった。だからおやじは診療所の入口に「仁術箱」という箱をおいて、お金がある人は診療代をいれるようにとお願いしていた。もちろんない人は払えない。しかし後日多くの患者さんが、自分の畑で採れた野菜や、手に入った魚やみそなど、いろんな形で返してくれた。医者が患者さんのために一生懸命やれば患者さんは医者を決して見放さない。生かしてくれるということだ」とおっしゃっていました。

院長は「医は仁術」という父上の意思を継ぎ、医学生時代から亡くなるまで、医師のいない離島に、毎年ボランティア診療にかけておられました。その活動は国内だけでなく、中国・パラオなどの海外にもおよび、多くの方々に喜ばれました。その院長の口癖は「医療は奉仕の精神がなくてはいけない。医者は、頂いた果実は世の中に還元していかなければいけない」というものでした。診察室では、いろんな病院に行っても治らず、最後の頼りと来院される方も多かったのですが、「非常にリスクの高い手術で治る見込みもほんのわずか。でも1%でも可能性があるなら一緒に頑張りましょう」と、患者さまと同じ気持ちで治療に臨んでおられました。たとえ完全に見えることはなくても、「この院長に会えてよかった。これで気持ちよく納得して生きていけます」と、晴々と語って下さった患者さまの顔が今でもよみがえります。

人間同士として同じ目線で命と向き合う。同じ時代を生きる人間同士として、自分とはたまたま医者だから、医者としてできる限りお役に立たせてもらう…という気持ちが、どんな時でも同じ土台に立って患者さまと接するという姿勢を貫かせたのだと感じます。ホスピタリティということを教えて下さった今は亡き院長にこの場をおかりして心から感謝の気持ちを伝えさせていただきます。



医は仁術
“仁”とは「人・二人」



医療は患者(本人と家族)と
医師(医療スタッフ)の二人三脚

消化器内科医師の野村喜重郎先生の著書
今すぐできる言葉だけの治療法 ムント・セラピー …… ことば(ムンテラ)と心が治療を助ける これぞ仁術

lesson!

《このレッスンのコーナーはぜひ職場でのトレーニングに役立てていただければ幸いです。》

～現場を通して～【介護】

今回は介護を通して「ノック」と「タッチ」を考えてみましょう。

マナーでノック (最低限必要なことば)

～さん、おはようございます。
そろそろ起床の時間ですよ。
お目覚めですか。顔を洗いたしましょうか。
着替えをしていただけますか。
食事の時間ですので食堂へお越しください。

今日はお風呂の日ですよ。
そろそろ準備をして頂いてもよろしいでしょうか。
時間になったらお呼びしますので
もうしばらくゆっくりなさってお待ちください。



マインドをプラスすると…



マインドでタッチ (状況・相手に合わせ気持ちを伝えることば)

よく眠れましたか。
今日はいいお天気ですよ。気持ちいいですね。
顔を洗ってさっぱりしましょうか。一人で大丈夫ですか。
寒いので温かい洋服がいいですね。お手伝いしましょうか。
今日の朝ごはんは何でしょうね。楽しみですね。

楽しみになさっていたお風呂の日ですね。
温まって疲れをとりましょうね。
着替えはどうしましょう。私がお選びしてもよろしいですか。
準備して下さるんですか。ありがとうございます。助かります。



知らないうちに利用者さまを傷つけていませんか？ 幸せな気持ちでいていただくべき場所でこんなことはあってはならないことです。

お風呂の日、利用者さまを効率的に案内するためエレベーターの前に、車いすに乗せたまま何人も利用者さまを待たせっぱなしにしたり、脱衣所でほとんど裸のまま待たせていたりしていませんか。切なくなる光景です。

自分がそうのように対応されたら、あるいは自分の家族がそうにされていたらどんなに感じるのでしょうか。

車いすのままずいぶん待たされて疲れるし、こんな恰好で待つのは恥ずかしい…



どんなに忙しくても
中心は利用者さま

利用者の皆さんがくつろぐ食堂や談話室、または病室が作業場と化していませんか？

あ～忙しい…あら、まだご飯食べてないの？
なに？お茶？ちょっと待ってて、～さんがトイレで呼んでるからそっちが先よ。

ここから勝手に動いたらだめよ。
ここに座ってないとだめだからね。

なぜここじゃなきゃいけないの？
命令ばかり…ちゃんと説明してほしい

●プロはペーシングが上手い!

ここで多くの方が、「敬語や接遇用語といった堅苦しい話し方はそぐわない」とお感じだと思います。介護というまさに「生活の場所」では、家庭的な柔らかな雰囲気や漂い、話し方も自然に家庭的に親密になっていきます。シリーズ2回目でご紹介した「ペーシング」を覚えていらっしゃいますか。

くだけた方が好きな人にはくだけて、方言の方には方言を交えて、きちんとした方が好きな人にはきちんと…。その方の雰囲気に合わせて話し方で、人間関係をより円滑にします。しかし、なれなれし過ぎないように注意が必要です。なにより「人生の大先輩」という畏敬の気持ちが根底にあることが大切です。話し方の丁寧さにも段階があります。

「うん」⇒「はい」⇒「わかりました」⇒「承知いたしました」⇒「かしこまりました」
「どうしたの?」⇒「どうしましたか」⇒「どうされましたか」⇒「いかがなさいましたか」
「電話」⇒「電話よ」⇒「電話です」⇒「お電話です」⇒「お電話でございます」



いろんな言い方がありますね。大切なのは、**自分の対応の仕方が相手にとって居心地がいいものであるか**、ということです。

接遇は「相手の立場に立つ」「相手の気持ちを大事にする」ことが基本。そのために基本を身につけ、いつでもどなたにでも合わせてアレンジできるよう多くの言葉を持つことが求められます。

【医療の世界のいい話】



今日は鎌田寛先生のどの御本だったか定かではないのですが、心に響いて書きとめていた話をご紹介します。

昨年の11月に乳がんが亡くなった山田泉さんは、大分県で感動的な「いのちの授業」を続けてきた。小・中学校で養護教員をしていた。中学校でいのちの授業だけでなく、医大でも医学生たちに半年間ほどレクチャーをした。亡くなる直前にお会いした。そのときの、山田さんが、ぼくに言った言葉が忘れられない。

「医大は研修医が多いので、裸になった患者をみんなに見せて、あれこれ説明するんです。自分は人間として見てもらっていない。自分は標本か、とさびしい思いをしました。医師の言葉にとて敏感になり、一言一言にこおりつくようなことが何回もありました。でも乳がんが再発して厳しい状況に追いこまれたとき、担当してくれたお医者さんから、「吐き気、つらかったでしょう、よくがんばりましたね」と優しい言葉をかけていただいたときには、涙がでるほどうれしかった」。優しい言葉には力がある。自分のつらさをわかってくれる人がいるというだけで、うれしくなる。

そして、その一カ月後、山田さんは亡くなった。亡くなる12時間前、ホスピスのベッドで意識のない状態だった。突然、意識がもどり、山田泉さんは話しはじめた。「生きることは、人のためにつくすこと。これで終わります」。周りに寄り添った家族や医師たちが思わず拍手した。山田さんはそれを確認するかのように、笑みをみせた。そこに立ち合っていたのは「よくがんばりましたね」と言ってくれた医師である。

がんにならずに病気に負けず、最後まで学生のことや弱い人のことを考え、「いのちの授業」をしつづけた山田さんの最後の授業に拍手が送られたのだ。息を落とすときに、最後の拍手。すごいと思った。最後は言葉を越えていた。医療は言葉が大事である。言葉を大事にして、大事にして、大事にしながら、最後に言葉を越えるところに、医療の魅力がある。いつか言葉がいらなくなる時点がある。わかり合える。医師と患者さんと家族が、言葉を越えてわかり合えることがあるのである。

「病は気から気は接遇からII」

“マナーでノック、マインドでタッチ”はいかがでしたか。

ホスピタリティは「相互理解」「相互感謝」といった関係から成り立っています。人は病気の時にお世話をしてくれた人たちへのありがたさを一生忘れないものです。医療者として大切なことはいつも患者さまのことをかけがえのない家族、友人のように思い、誠意を尽くしていくことではないでしょうか。そして一緒に命に向きあい、限りある時間を一緒に過ごしていく中で、私たちも患者さまや利用者さまから多くのことを学ばせて頂いていることに、常に感謝の気持ちを持っていたいと思います。

最後に私の大好きなマザー・テレサの言葉で結ばせて頂きます。「大切なのは、どれだけたくさんの方のことや偉大なことをしかではなく、どれだけ心をこめたかです」これからますます皆さんがホスピタリティマインドを発揮され、日本中の医療機関が患者さまにとって居心地のいい場所になることを願っています。

最後までお読み下さり本当にありがとうございました。

