

外来患者に対応する中での自分への気付き

札幌太田病院 外来

山岸 範子¹⁾

1) 医療事務職

1. はじめに

私が札幌太田病院に入職してから早いもので既に半年が過ぎた。我々が働いている病院はサービス業である。サービスには物質的サービス・精神的サービスがあり、医療は精神的サービスを提供すると言えるだろう。当院には、さまざまな疾患の方が通院されているため、その方のニーズに合ったサービスを提供していく必要がある。この半年間、患者と接してきた中での自分への気づき、そしてこれからの課題についてまとめたので報告する。

2. 外来で働いて気づいたこと

初めに「精神科」という言葉だけを耳にした場合、怖いイメージを持つ人が多いのではないだろうか。実際、私もそのうちの一人だった。自分の感情をコントロールできなくなり、突発的に何をするのか分からないというイメージがあったために、最初の頃は積極的に声をかけることができなかった。精神科の疾患は目に見えない症状もあり、一見、元気そうに見える患者でも、真剣に病気と向き合いながら治療に取り組んでいることを知った。明るい笑顔で患者から声をかけていただくうちに、自分の持っていたイメージが次第に薄れていき、私から積極的に声をかけられるようになった。

しかし、その一方で今の私は、患者の求めていることや訴えに対し臨機応変な対応ができない時や、忙しくなると余裕がなくなり笑顔で接することができない時もあり、患者に

不安な気持ちを与えてしまうことがあるのではないだろうか。

外来業務の内容をまだ把握できていない所もあり、今まで学んだことの振り返りと整理をし、わからない事は指導を受けながら自己学習もして、外来業務を理解していきたい。

私の性格上、自分の方から声をかけることがあまり得意ではないが、患者とコミュニケーションを取る上での声かけは、必要不可欠である¹⁾。患者と接する中で、自分の短所を長所に変えていけるように努力したい。また、患者の声に敏感に反応できるよう、常に周りに対して目を向けられる姿勢を身に付けていくことが必要であると考える。

3. これからの課題

毎日たくさんの患者と接するなかで改めて笑顔の大切さに気づいた。日々の業務の中で先輩達を見ていると、患者と接する時には笑顔絶やしていない。私も先輩達をお手本に、笑顔絶やさず、患者と接していけるようになりたい。

患者の中には、自分の考えていることや気持ちを職員に対してうまく伝えられない患者もいる。その患者に対して、私からその患者が何を伝えたいのかを一早く察して、対応することが大切である²⁾。そして、私達の性格が一人ひとり違うのと同様に、患者の訴え方や話し方もそれぞれ異なる。患者の気持ちを大切に受け止められる姿勢を、常に持ち続けていく必要があると感じているのと同時に、

今の段階では患者の質問に答えるだけで精一杯なので、柔軟かつ、その患者のニーズにあった対応ができるようになることが、今の私の課題だと考える。

4．おわりに

札幌太田病院で働くにあたり、当院の治療の一環である集中内観を体験した。振り返るなかで、私は両親をはじめ、周りの人に助けられて成り立っていると改めて考えさせられた³⁾。そして働いている今も、患者からたくさんのお話を教えてもらっている。慌しく過ぎ去っていく毎日だが、当院の基本理念⁴⁾である「患者さまの幸福な人生のために」を目標に、一人ひとりとのコミュニケーションを大切に、より良いサービスを提供できるように日々の業務に取り組んでいきたい。

文 献

- 1) 三木善彦：心の宝と出会う本-内観であな
たも生まれかわる- .東横イン東京内観研修
所，東京，pp110～113，2001
- 2) 上野みゆき：病気でも家族と幸せに暮ら
せる内観療法-家族内観の方法と実際- . 光
雲社，東京，pp224～225，2001
- 3) 太田耕平：幼児から高齢者までの心の発
達 十段階心理療法 第 10 版 . 札幌太田病
院，pp60～61，2004
- 4) 医療法人耕仁会編：札幌太田病院開院 60
周年記念誌 . 札幌太田病院，pp73～112，
2004