

2023.06.30 ○○大学薬学部の授業

「○○地域医療学1」の「患者や住民の視点の理解と態度:模擬患者による指導」に出席

「患者として伝えたいこと、患者はどんなところを見ているか、どのような薬剤師であれば信頼できるか」

話したいことを文章にしました。読み上げます。(約11分)

私がここで話しますタイトルを最初に申し上げておきます。

タイトルは、『目の前の患者に最大の関心を持ちましょう』です。

皆さんが薬剤師として、仕事に当る上でもっとも重要なことは、薬を正しく患者に渡すこと。

そして、その薬を患者に正しく使ってもらうこと、でしょうか。

皆さんは、薬については、この薬学部でしっかり勉強され、たくさんの知識を得ることと思います。

薬に関することは、私たち患者にとっても、とても重要なことです。

私たち患者は、薬局を訪れたとき、薬に関すること以外にも 気になることがあります。

ここでは、薬局を訪れる一般市民の立場で お話したいと思います。

このことで最近、私がそのとおりでと思ったことが 二つありました。

この二つのことを取り上げます。

一つは、5月31日の○○新聞に載っていたことです。

「どう思いますかー信頼できる医療」というタイトルで、○○新聞が読者の「声」欄に募集したものです。

○○新聞の前書きは 次のものです(一部省略)、

医療への信頼は、病気やけがと闘う患者にとって 大きな力となります。

心細い時だからこそ、患者は 医療関係者のふとした表情や振る舞い、言葉づかいに敏感になります。

医師や看護師の適切な処置や、丁寧な説明、優しい言葉、患者の訴えに真剣に耳を傾けてくれる姿勢に安心し、体調を回復させるための 気力と勇気を得た人も 少なくないのではないのでしょうか。

あなたにとって 信頼できる医療とは。このテーマに寄せられた多くの声の一部をご紹介します。

以上が前書きです。そして5人の投書載せています。

ここに取り上げるのは、5人の投書うちの一つです。読ませていただきます。

投書のタイトルは「目を見て話す 不安と緊張 とけた」です。72歳主婦の投書です。

(投書は) 目と目を合わせて話すことが いかにか大切か。特に医師と患者にとって。

以前、夫が不調を感じ、ある病院へ行った。夫が症状を訴えている間、医師は一度も夫の目を見なかった。「ではレントゲンを撮ります」と言うまで、パソコンに向かっていた。夫も付き添った私も失礼な態度に失望した。

その後、夫が大学病院に入院し、手術をすることになった。若い医師は、ほとんどパソコンを見ず、夫の目を見て話してくれた。

手術後、私に経過説明をしてくれる時も、ずっと目を見て話してくれた。

澄んだ目で「良好ですよ」と力強く語りかけてくれた時、私は不安と緊張がとけて、大泣きしてしまった。

しっかりと 目を見て話してくれる医師の態度は、信頼して治療をお任せできる安心感に つながる。

<投書は以上です、一部省略しました>

この方は、医師が目を見て話してくれることの大切さを 書いています。

医師についてではありませんが、患者対応ということでは、薬剤師にも当てはまるのではないかと思い、紹介した次第です。

私は、〇〇大学医学部で 医療面接の模擬患者をしています。

医学生との面接で、目をみて話す、目を見て聞くなど、目線を合わせるということができていると、私のことに関心を持ってくれ、分かってくれているような気がして、安心できるものです。

私が5月に、整形外科を受診し、近くの薬局へ行ったとき、これに類することを目にしました。

それは、待合室で椅子に座っている患者に話しかけている、薬剤師の姿です。

薬剤師は、椅子の前で膝を折り、患者と同じ目の高さになって、目を見ながら話していました。

これだと思いました。

この時、こんなこともありました。

整形外科の先生から、薬は1日3回ですが、今日も3回飲んでください、と言われました。

薬局へ行った時、12時を過ぎていました。家に帰って食後に飲むと、かなり遅くなりそうです。

薬局で薬をもらう時、先生の言葉を話しました。

薬剤師は時計を見て、「ここで飲みますか？」と言ってくれました。

私のことを気遣ってくれる、うれしい言葉でした。

調剤室が前に見えます。冷蔵庫のペットボトルの水をコップに入れて、出してくれました。薬を飲みました。

この薬の効果でしょう。夜には痛みがなくなっていました。

この薬局でのことを、もう一つ付け加えます。

この薬局へ行くのは久しぶりでした。

カウンターに座ったとき、「前立腺の具合はどうですか？」との声かけがありました。

えっ なぜ、それが分かるのと、びっくりしました。

『薬剤師の技能』という本に、初回の来局時に 質問表の記載依頼があり、これだと分かりました。

でも、その時は、私のことを分かってくれている薬局、と安心したものでした。

患者は、こんなことに安心を感じるものです。

次は、2つのうちの、もう一つのことです。

これも5月末のことで、私が歯科医院へ行ったときのことです。

待合室に、その歯科医院の院長が書いた本 が置かれていました。

本日、ここで話したいと思っていたことが、この本にありました。その部分を書き写して帰りました。

読んでみます。

院内の雰囲気づくりというと、飾りつけなどの 物に頼るやり方がありますが、私はあまり効果がないと

思っています。

院内が 清潔で整理整頓ができているのは当然ですが、あまり情報提供の張り紙がなく、すっきりした空間が好きです。歯科医院の雰囲気は 物ではなく、人で決まるのではないかと、思っています。

私自身が 最も心がけているのは「あいさつ」です。

ちゃんと挨拶するのは当たり前 のことです。

そのとき、少しテンションを上げて、元気よく「こんにちは」と言うようにしています。

もう一つ心がけているのは、挨拶に必ずワンフレーズを加える ことです。

「こんにちは」のあとに「元気ですか」など、一言を気持ちを込めて 添えるのです。

その人に合った言葉を 選択して言えるように、スタッフたちは常に努めています。

難しくは考えていません。

家の近くで 知り合いに会った時、挨拶に加えて世間話をするぐらいの感覚です。

無理矢理やろうとしても、自然観がなくなってしまうです。

院長の本から書き写したのは、以上です。

この本では、「雰囲気は物ではなく、人で決まるのではないかと、思っています」と書いていますが、

その前に、「院内が清潔で整理整頓ができているのは当然」、とした上でのことです。

歯科医院にも、そして薬局にも、清潔感や整理整頓は、やっぱりとても重要なことと思います。

その上で、笑顔と明るい声で「おはようございます」、「こんにちは～」など、声を掛け、

そしてワンフレーズです。

こんな薬局を訪れた患者は、薬剤師の声に、ほのぼのと明るい気持ちになるのではないのでしょうか。

笑顔や 明るい声はとても重要なこと と思います。

○最後に当たり、本日の結びです。

本日、ここで取り上げたのは、1つ目は「患者の目を見て話す」 ことでした。

2つ目は「挨拶」で、挨拶にワンフレーズを加えましょう でした。

冒頭に言いました 私が話す本日のタイトルは、

「目の前の患者に最大の関心を持ちましょう」でした。

ここで取り上げた二つのことと、「最大の関心を持ちましょう」に、直接の関係はないようです、が、どうでしょう。

目の前の患者に最大の関心を持っていたら、自然と挨拶の言葉が出て、相手の目を見て話すようになる、のではないのでしょうか。

薬剤師が時計を見て、「ここで飲みますか？」と言ってくれたのも、そうです。

薬局にみえたお年寄りに、ゆっくり、大きな声で話す、などの心遣いも、そうです。

今後、皆さんが就職して、薬局などの職場で、患者を前にしたとき、この言葉を思い出してくださるようなことがあれば、本日ここで話させてもらった私にとっては、とてもうれしいこととございます。

以上で終わります。ありがとうございました。