

キラリと光る
おもてなしの心①①



医療の おもてなし

株式会社
さくらコミュニケーションズ
代表取締役

古川智子

☆はじめに

おもてなしの英訳は、「hospitality」(ホスピタリティ)とされています。語源は「ホスピス」(末期がん患者の方など死期の近い病人の方を対象に延命処置を行わず、身体的苦痛を和らげて、精神的援助をして生を全うできるように医療を行う施設)であり、中世ヨーロッパの教会に病人や巡礼者を泊めたことが起源とされています。今回は、「医療のおもてなし」についてお話させていただきます。

☆忘れたくない「思いやりの言葉」

「もう二度とあの病院には行きたくない」という声を耳にすることがあります。「私の顔を見ずにそっぽを向いて話された」「無表情で冷たい」など、医療的処置に対する不満というよりも、医師や看護師、受付の方の言動や動作に怒りを覚える方が多いようです。病院へ行く方は、ハンバーガーを買いに来るような消費者タイプのお客様とは違い、病氣や怪我をしていることに加え、不安や心配事を胸に抱えています。医療系学部のカリキュラムにホスピタリティの精神が組み込まれている理由はここにあります。

病院で働かれる方々の日々は超過密業務です。このような日常で自分の感情をコントロールすることは相当な精神力が必要であり、まさに尊敬に値するお仕事です。稀に患者様の気持ちを考えずに対応が事務的になってしまうことや、抑えつけるような言動をとってしまうことも起きてしまいますが、人間は「おもてなし(ホスピタリティ)ロボット」ではないので、仕方がないと思います。しかしながら、医療の現場に携わる方々は「病氣の人を助けたい!」「人の

命を救いたい!」という本当に立派な志を持って仕事を選ばれた、人間性が最高レベルに高い方なのですから、患者様やご家族様には、常に成熟した大人として「思いやりの言葉」を口にしていただくことを心から願わせていただきます。

☆心に残った医療スタッフの「温かい言葉」

私の息子は、小学校に入るまで喘息がひどく、秋になるときに発作が起きて入退院を繰り返しておりました。また、救急外来で吸入をしてもらうために病院へ駆け込むことも何度かありました。そのときのことで今でも私の心に残っていることがあります。ある受付の方は、私が咳き込む子どもを抱えて受付に行くとき「受付表は私が書きますね」と代筆してくださり、一刻でも早く診断させてあげようと走って診察室にカルテを届けてくださりました。ある看護師の方は、子どもと私に「もう心配することはないですよ」「安心して下さいね」と声をかけて背中をさすって励ましてくれました。ある医師の方は、私が働いているのを知ると、「お仕事をしているとなかなか病院に来ることができないので大変でしょう、頑張ってくださいね」と労ってくださいました。このように“患者様側”には医療行為以外の言動が強く残るものなのです。

☆医療の力にふさわしい「神の言霊」

今の時代、患者様やご家族様の感情を軽視しては、選ばれる医療機関になり得ません。中世ヨーロッパの時代、自分の命を顧みず伝染病の病人の手当てをした素晴らしい精神を私たちは敬い続けるとともに、自分に出来ることを、まずは自分の周囲の方にして差し上げることが大事なことなのです。

困っている人のことを気付くか、自分から進んで声をかけられるか、自分に出来ることをして差し上げられるか、それらを全力で行えるか——。私は息子を病院に連れて行った際、医師の方、看護師の方、受付の方の真摯な姿からこれらを学ばせていただきました。

私は、数年前に重い病氣で死を覚悟しました。今は回復して元気になりましたが、その時に私の命を助けてくださったのは医療の力であり、私は医療の世界に携わる皆様を心から尊敬しております。だからこそ、医療の現場で「なんだ、あの病院は態度が悪いな」などと言う声が生まれることを非常に残念に思います。医療の現場は、神の領域に入る現場です。神の領域で「苦情の声」が生まれたら恥ずかしいです。皆様こそが「真のおもてなしの心」を持っているのですから……。

今回は最終回となりますが、老舗のおもてなしについてお話しします。