

もっと気持ちを伝えよう！ 「患者さんのためのコミュニケーション講座」

【第6回】「納得できないことは何度でも質問を」 (最終回)「医療にも不確実なことや限界がある」「治療方法を決めるのはあなたです」

お話 NPO法人 ささえあい医療人権センターCOML 事務局長 山口育子さん

「何度も同じことは聞きにくい。でも何だかモヤモヤ…」——こんな悩み相談をよく受けます。納得がいけないことは、納得のいくまで聞かないと、あとで医療者も患者さんも困ってしまいます。「世の中に起きている問題の多くはコミュニケーションの問題」ともいわれます。少しの行き違いから溝が深まってしまったり、逆にうまくコミュニケーションがとれたことで思わぬ好結果をもたらすことも…。それほど、コミュニケーションは大事なのです。



「納得できないことは何度でも質問を」——わからないことをそのままにしない

医療者から受けた説明がよくわからなかったら、必ずわかるまで聞きましょう。「先程説明していただいたのですが、先生のお話をまだ十分咀嚼できていないように思います。しっかり理解したいので、もう一度お話していただけますか？」というように。

ここでは、「聞いていた」という態度を表明するのがポイントです。「聞いていたけれど、〇〇の理由でもう一度うかがいたい」と、きちんと理由まで伝えます。単に「よくわからなかった」では、「時間を使って話したのに、聞いてくれていなかった」とがっかりされても仕方ありません。でも、理由を言って再度の説明をお願いすれば、もっと念入りに説明してくれるはずです。

何度も申し上げますけれども、十分わかっていないのに「わかりました」はやめましょう。…こんな話がありました。「脳外科で簡単な手術」との説明を受け、「わかりました」と手術を受けてみたら開頭手術。「開頭とは思いませんでした」と患者さん。簡単、という言葉に認識のずれがあったわけです。わかったふりで、あとで困るのは双方です。「こういうことかな」と思ったら、「私はこのように理解しましたが、それでよろしいですか？」と自分の言葉でまとめ、確認しましょう。

もしあなたが、医師に聞きづらいことがあったら、看護師さんに橋渡しをお願いすることもよいでしょう。看護師さんは、医師のそばにいて人となりを知っていますから、話を聞くタイミングや話し方についてアドバイスしてもらえます。〇〇先生に、こういうことを聞きたいのだけれど、どういう言い方をしたらよいでしょうか？」「前回の説明のときはアタマが真っ白になってしまったんですけど、治療の種類の違いをもう一度聞きたいんです。不安なので、同席してもらえますか？」というように。



ただし、実際に聞くのはご本人であるあなたです。看護師さんに同席していただくのはよいと思いますが、代わって聞いてもらうことは避けましょう。人が変わると言葉が変わり、真意が伝わらないことがあるからです。

「医療にも不確実なことや限界がある」——医療に100%はない

医療相談で患者さんとたくさんお話してきた中で、たくさんの不確実性を見てきました。まず、医療も人間がすることによって100%完璧なことは求められません。現代の医療ですべての病気を治せるわけではありませんし、同じ治療を受けても、最善を尽くしていただいても、患者さんによって治療効果に大きな違いがある場合もあります。過度に期待すべきものではないと思うし、もちろん、だからと言ってあきらめているわけでも決してありません。

「冷静に医療を受けていきましょう」というのが私の思いですね。患者さんの中には、病院に行けばすべて解決してくれると、過度に期待する向きもあります。でも、医療者だって患者と同じ人間。“万能人”ではありません。

でも最近は、「ちゃんと医療を理解しよう」としている人が増えているのも事実です。日々の活動の中で手応えを感じています。医療者と患者の関係性において、未来は明るいと思います。

「治療方法を決めるのはあなたです」——でも、一人で悩まない

「治療方法を決めるのはあなたです」——、そう言われると突き放された感じがするかもしれません。私たちは一生懸命情報を得ようとしていますが、得た情報をどうすればよいのでしょうか。選択肢が示されたら、選ばなくてはなりませんね。甲乙つけ難い選択のときもあるでしょう。医療者、本、インターネット、テレビ、新聞…さまざまなところから学び、医療者には治療の効果や危険性もよく相談した上で、自己決定していかなければなりません。そんなとき、患者さんのお話を傾聴し、相談に乗る私たちのような活動が役立つのではないかと考えています。想いを吐き出していただくことで気持ちの整理ができ、おのずと答えが見つかる場合も多いのです。

繰り返しになりますが、「一人で悩まないでください」と、患者さんには申し上げたいです。周囲にサポートしてくれる人、話せる人を、ぜひ見つけてください。

今回が最終回です。いろいろなお話をしてきましたが重要なことは『コミュニケーションは双方向性。あなたの「わかり合いたい!」という気持ちが、お互いの関係をよくしていきます。それによってよりよい医療を受けていきましょう』。

患者も医療者も、同じ人間同士です。よりよい方向に変えていくのは、お互いの前向きな心だと考えています。半年間、ありがとうございました!

NPO法人ささえあい医療人権センター COML

医療を消費者の目でとらえようと、1990年に発足した市民中心のグループ。「いのちの主人公は私たち。からだの責任者も私たち。だから賢い患者になりましょう。」を基本的考え方に、患者の主体的な医療への参加を呼びかけています。患者と医療者が、対話と交流のなかから互いに気づき合い、歩み寄ることのできる関係づくりを目指し、電話相談や「患者と医療者のコミュニケーション講座」「医療で活躍するボランティア養成講座」「病院探検隊」など、様々な活動を展開しています。

URL: <http://www.coml.gr.jp>