

2015年4月入職

い わ さ き ま さ や
岩 崎 将 也

日常会話を通して、患者さまとの信頼関係を

ピンポイントのお声かけで、隠れた本心を引き出す工夫

透析は毎日同じ治療を繰り返すので、流れ作業になってしまいがちです。ルーチンワークに陥ると、思いやりの精神が欠けてしまい、会話も「針を刺しますね」だけで終わってしまうこともあります。我々スタッフは一日に何人もの患者さまと相対していますが、患者さまにとって、スタッフとは一対一の関係です。私は自分が透析を受ける立場だったら、淡々と対応されるよりも、その時間が少しでも前向きなものであってほしいと思うのです。

私が心がけているのは、挨拶や体調のことに限らず、なるべく多くの会話を交わすことです。天気や時事ネタ、患者さまのご趣味やご家族のことなど、トピックスはたくさんあります。意識しているのは、ピンポイントで質問することです。例えば、調子が良くなさそうな患者さまには、つつい「大丈夫ですか?」と聞いてしまいがちですが、この問いかけ方だと、「大丈夫です」と条件反射で返されるケースがほとんどです。しかし、「喉は痛くないですか?」と質問の内容を絞れば、「喉は痛くないけど、頭が少し痛い」というように患者さまの本心を引き出すことができます。無愛想に見える方でも、声を一言かければ、二言、三言返ってくることは珍しくありません。私と患者さまが話しているシーンを見かければ、他のスタッフもその方に話しかけやすくなるので、会話は非常に大切だと思っています。

患者さまの優しさに甘えない



プロフェッショナルとしての自覚は持っていますが、やはり100%完璧、とはいきません。人間なので、ときには失敗することもあります。私が透析医療に従事し始めたばかりの頃、気難しい患者さまがいらっしゃいました。その方とは密にコミュニケーションを取っていて、穿刺に関しても、初回から丁寧に説明させてもらいました。そんなある日、穿刺に失敗してしまい、2カ所も腫脹させてしまったのです。「二度と来るな」と言われることを覚悟しました。

しかし、その方から言われたのは、「またお願いします」の一言。普段から日常会話を通して患者さまと信頼関係を築いていけば、失敗したとしても患者さまに受け入れていただけるのだと気付かされました。もちろん、だからと言って患者さまの優しさに甘えるわけにはいきません。「絶対にエキスパートになる」という強い意気込みを持って思いやりエキスパートの研修に挑んだのは、自分に足りないものを身に付けたかったからです。これからは率先垂範を心がけながら、まわりの見本となるべき臨床工学技士のひとりとして成長し続けたいと思っています。



知識・技術・思いやりの心で
信頼される臨床工学技士
になります。

岩崎将也