

第46話 患者説明では相手に敬意を払うことが大切 — 専業主婦という肩書き

星野達夫 慶友整形外科病院 内科

私の年齢のせいか、ときどき患者さんから若い先生の診療内容に関する苦情をいただきます。調べてみるとたいていの場合、診療内容には問題がなく、十分な専門知識を身につけた優秀な医師であることが多いのです。ではどうして苦情がくるのでしょうか？ それは患者さんとの接し方にどうも問題があるからのようです。せっかくよい診療をしているのに、ちょっとした行き違いからトラブルになってしまうのはもったいない。この連載では医師は患者さんとどのように接したらいいかを検討していきます。

診察した患者さんに重大な疾患が見つかり入院を勧めるが、相手がこちらの言うことを聞いてくれないので苦労した、という経験は、医師ならば誰にでもあることでしょう。

このようなときは相手の物わりの悪さにいら立ち、そんなことでは責任が持てない、ほかの病院に行ってくれと言いたくなります。しかし視点を変えると、患者さんの違う面が見えてきて、患者指導がうまくいくことがあります。

今回は、緊急入院を勧めてもすぐには入院しようとしなかったある専業主婦の事例を紹介して、このような場合のムンテラの仕方を考えてみます。

CASE

外来を終えて医局に戻った私のところに、同僚のL先生がやって来ました。彼は30歳ちょっと過ぎの若い内科医です。「いやー、まいりました。救急外来で急性胆のう炎の患者さんを診ているのですが、緊急入院しなければならないと話しても、事の重大さを理解してもらえないんですよ。」

患者さんは、Pさんという62歳の専業主婦。強い腹痛と嘔吐で受診しました。ラボデータを見ると炎症反応が著明で、腹部CTでは胆のうが腫れあがっています。典型的な急性胆のう炎の所見です。しかしその割に本人は元気で、このようなことを言っているそうです。

「注射してもらったらうんと楽になった。入院する前に一度家に帰って台所を片づけ、洗濯物を取り込んできたい。」L先生は困り顔で私に言いました。

「なにを言っているんですか。台所とか洗濯物とか、そんなことを言っている場合じゃないんですよ。命にかかわるんです。」と言ったのですが、「家では私が一切を取り仕切っている。自分が今このまま入院すると家の中が大変なことになる。」と言います。この検査データでは帰すわけにいかないし、どうしたらいいのでしょうか？」

解説

「それなら自分の責任で好きなようにしてくれ」と突き放さなかったL先生は、患者さんの身を案じてものごとを考える、よいドクターだと思います。しかし私には、彼が心の中でいら立っているのがわかりました。急性胆のう炎の重大さを説明したのに、すぐに入院するどころか、その前に家に帰って物を片づけたいなどと言っている、何を考えているのかわからない、と腹立たしく思ったのでしょうか。私も彼の年齢のころはそうでしたから、よくわかります。

しかし、なんとかよい説明をして、患者さんをすぐに入院させなければなりません。私はL先生に次の2点をアドバイスしました。

まず、それほどまでに家に帰りたいたいというのは、それなりの事情があるのではないかと考えてみるように勧めました。Pさんは家では子供の面倒をみて、夫の面倒をみているので、親の介護もしているのかもしれませんが。それに加えて、日常の家事一切をこなしているのでしょうか。他にはやってくれる人がいないのかもしれませんが。そうすると、そもそも入院などとてもできないという事情が見えてきます。これを理解してあげることが、よいムンテラのとっかかりになります。

次に、相手を“医学的知識のない主婦”と見下しているなら、それを改め、専業主婦という専門領域を極めた人として、敬意を払って話すことを勧めました。専業主婦には社会的地位もなく、その肩書きも世間では評価されていません。しかし、彼女たちのこなしているのは大変な専門領域なのです。専業主婦の毎日を見ればそれがわかります。仕事は、炊事、掃除、洗濯に始まり、その内容は膨大です。炊事ひとつをとっても、献立を考え、材料を買い、保管し、調理をし、食器を洗い、棚に戻すまでの過程を含みます。私などは、そのどれひとつとして満足にやれません。これが365日休みなく続くのです。

そう考えると、専業主婦は大変なプロフェッショナルであることがわかります。医師でいえば、いくつもの領域に専門医の資格を持つスーパードクターが、毎日オンコールで勤務しているようなものです。自分の身体を顧みずに、「できるのならせめて家の中を片づけてから入院したい」と言うPさんのことは、専業主婦としての役割を忘れないプロ意識そのものです。

こうして、彼女の家庭の状況を理解したことを伝え、専業主婦というプロフェッショナルに敬意を払い、そのうえで、「やはり今すぐに入院するのがあなたにとって一番よい」と

患者さんへの敬意を忘れずに！



勧める、これが、私がL先生に与えたアドバイスでした。“なんだそんなこと、敬意など払っても払わなくても同じじゃないか”と思うかもしれませんが、いいえ、違うのです。あなたがPさんだったとして、担当医があなたの事情に聞く耳を持たず、「医学的知識のない家庭の主婦がなにを言う、今すぐ入院しろ、さもないと死ぬぞ」とでも言わんばかりの話し方をしたらどう感じるでしょうか。自分の価値を無視した話し方をされたのでは、勧められた治療を素直に受ける気持ちにはなれないと思います。

L先生は、「確かに入院させることに夢中で、相手へのところ配りが足りなかった」と快く忠告を受け入れてくれました。そして説明を受けたPさんは納得し、L先生が自分のためによく考えてくれたことに感謝して入院しました。

患者説明では相手に対する敬意を忘れないことの大切さを、改めて教えさせられた事例でした。

Profile

星野達夫 (ほしの・たつお)

1968年慶応大学医学部卒業。都立大塚病院内科部長、東京都職員共済組合青山病院健康管理センター長などを歴任し、2008年より現職。