

「患者さんから感謝され 心に残っている事」

当法人では、『日本一やさしい法人』を目指し、様々な活動しております。6月17日開催の「やさしさとは？」の研修会で集めた職員体験からベスト5を選出しました。



一般財団法人 周行会

以前勤めていた病院では、予防接種が全て終わっていない子供の面会は兄弟であってもお断りしていました。ただ、周りに預けてくることが出来ず連れてきてしまう場合、本来はボランティアがその子供を一時預かりする担当だったのですが、どうしてもボランティアの手も開かず、預ける事が出来ず困っていた方がいる事に気付いたので、お話を伺いました。ちょうど窓口も空いていた時間帯だったため、上司の許可を得てその子供をお預かりしました。時間にすれば1時間もお預かりしていなかったのですが、子供の病気で県外より転院してきて即入院となり、親子で不安となっていたご家族様だったようで、院内で下の子供を預けることが出来て、安心して面会が出来たと涙ながらにお話しされ帰られました。もちろん、院内の規則やルールを守る事は大切ですが、それでは対応できないケースもあります。イレギュラーではあるけれども、相手の状況等まで知り得る事は難しいかもしれないけれど、それでも柔軟に対応していく事も大切なのだと感じました。

患者様は末期の疾病を患っており、主治医と本人の強い希望でリハビリを行っていました。約2か月程度実施しましたが、リハビリ中は終始無口で、表情も変えず、ずっと目を瞑ったまま、30分間のリハビリを提供しておりました。終了しても、患者様からは「またね。」との一言で、会話という会話も殆どありませんでした。そんな中、急変が起こり患者様は息を引き取りリハビリが終了となりました。職業上、関係も深い患者様でしたので葬儀に出席をし、冥福をお祈りした後の話です。葬儀が終わり、斎場を出ようとした時、突然患者様のご家族様から「〇さんですか？」と声を掛けられ、面識も無いご家族様でしたので、私は何かあったのかな？と思いました。奥様から、「主人は本当に〇さんのリハビリに感謝しておりました。毎日、夜に面会に行くと、明日は何時に来るかな？と楽しみにしていました。私も見様見真似でマッサージをしても、〇さんのがいい。と、いつも言っておりました。本当にありがとうございます。本人も、私たちも感謝しております。」同じような内容を娘様、息子様からも話され、私は号泣してしまいました。リハビリを行う上で、ご本人様から直接感謝される事はよくありますが、この様に他界してからのご家族様を返した感謝は一生忘れられません。

新人の頃、12月暮れに緊急手術となった40歳代の患者様がいました。重い病気と良くない検査結果で重篤な状態でした。お正月でしたので殆どの患者様は家に帰りましたが、その患者様は帰れず個室にいました。正月なので病状とは全く関係のない話を沢山しました。その方が退院したあとに「いつも病気の事ばかり聞かれて辛かったけど、あの時何でもない話しをしてくれたお蔭でリラックスできて良かったありがとう。」と感謝されました。

利用中に入院された利用者様が亡くなった後、御家族がご挨拶に来て下さりました。入院中意識がはっきりしない中、「早く元気になってトラストに通う。」と、うわ言を話したり、どんな声掛けをしても応答が無いのに、「元気になってトラストに通うんでしょ？諦めては駄目よ。」と声を掛けると手を振りかえしてきたとの事でした。「本人は最期までトラストに通う事を楽しみにしていました。本人が楽しんでいたトラストで発症してしまいましたが、自宅で一人寂しく最期を迎えずに楽しい場所で最期を迎えられました。本人も喜んでいと思います。今までありがとうございます。」と感謝されました。

先日、婦人科健診は2回目という30代前半の出産経験の無い受診者様が初めて当健診クリニックにいらっしゃいました。すでに、先生との会話でも声が震えており、とても緊張している様子が私にも強く伝わってきました。検査の説明に入ると、口数も少なくなって来たので検査の準備中も不安にならないよう常に声を掛け、また検査中もできるだけ緊張をほぐれる様に、ゆっくりと丁寧に、早口にならないよう気を付け、声掛けながら足をさすってあげました。無事に検査が終了し、最後に「ご気分が悪くなってませんか？」と声を掛けると、受診者様は涙目になり、「こんなにやさしくされて嬉しかった。ここの健診クリニックに来て安心して検査できました。」と感謝の言葉を頂きました。

平成25年8月6日