

# 院内患者会をつくろう

## ——患者・家族の声を医療の現場に



Miyuki Matsuo

松尾美由起

八尾市・(医)松尾クリニック 院長

1973年 広島大学医学部卒業  
1985年 松尾クリニック開設  
1996年 訪問看護ステーション「楽夢」併設  
2003年 通所リハビリテーションでパワーリハビリテーションを始める。  
同年 ケアプランセンター併設 訪問診察・訪問看護も23年目を迎えた。「楽しくなければ長続きしない」をモットーに患者会を開催。患者さんが元気になりそうなのはまず導入してみる。2003年「大阪在宅医療・看護を考える会」を発足した。  
著書『獨創プラクティス』『はじめよう在宅医療21』共著など。

### 医療崩壊の兆しが見えるなかで

昨今の医療現場では、20数年前と比べると何となく医療者と患者さんの意思疎通がうまくいっていないような感じがある。専門医は訴訟を意識して専門の分野の患者さんしか診ないといい、市民の病院であるべきところが専門外だと診察拒否をしたり、本当に医療崩壊の兆しが見えているように思う。

そんな中、院内暴力(患者さんからの医療スタッフに対する暴言や心身両面の暴力)を取り上げた新聞の記事の中で、「医師と対等あるいはそれ以上と思いこまずに医師と一緒に病気と取り組むべきでは……」というような記者の言葉が載っていた。いつの間にこんなに冷たい風が吹き出したのだろう。

そう思いながらクリニックのエレベーターにのると患者さんが「今度の春の集い、必ず行きますね」と明るい声で話しかけてきた。患者会を作って23年目になる。つまり開院当初から自然発生的にできたもので、最初はスタッフもとまどい、クリニックで患者会なんて……という雰囲気があった。患者さん同士がいろいろと病気のことなどの

情報交換をすることにより病態に関してさらによくわかってもらえるのではないかと考えていたところ、古くからの患者さんが「先生、おむつなど一括購入するような会を作ってほしい」と提案されたことが発足に結びついたのであった。

提案とは少し違う患者会を作ろうと思い、「皆さんの為になることをお話し、そしてあとはレクリエーションで気分転換はいかがですか」という申し出を受けてくださり、院内にイベントのお知らせを張り出した。第1回目は「緊急通報について」と題して資料代だけいただいて近くの80人収容の部屋を借りスタートし、60人が参加して聞き慣れない数社の緊急通報の違いについて話し合った。

患者さんの不安や疑問を直接聞くことができることは非常に日常の診療に役立ち、医療者との感覚のずれもわかってきた。日頃、時間の制限がある外来診療の場ではなかなか本音も聞けなかったり日常生活の状態を察知するのも難しいが、患者さんと数時間一緒に過ごすとは何となくそのひととなりや環境を感じるものである。

### 楽しくなくては長続きしない

どんな患者会にしたいかは、それぞれのクリ



写真3 日帰り旅行（前列中央が筆者）

れ出す目的で年に1度行う日帰り旅行(写真3)も会を重ね、持参していく車いすも時に役に立つ。時には外傷性てんかんの方が薬剤を服用するのを忘れ、バスの中でけいれん発作を起こしたりもしたが、看護師と共に処置し「やはり先生方一緒でよかった」といわれることもあった。

## 芽生える「長屋的」コミュニティ

さらに新聞も作り地域の歴史や文化を伝えてもらったり、イベントに参加できなかった方への情報提供をしたり、当院の方針や皆さんに伝えたいことを知ってもらったりできる。

次第に患者さん達のネットワークが生まれやすく、例えばひとり暮らしの人が来てないと心配してみにいつてくれたりする。いわば「長屋」的コミュニティができやすいのだ。

実際的には職員やボランティアの協力が欠かせないが、友人達がボランティアで手伝ってくれている。

患者会の役割はまとめると次の様になものではないだろうか。

- 1) 一緒に過ごす時間の中で、病気のことも含め具体的な話をしやすい。
- 2) 普段、あまり患者さんと直接に接しない職員が参加することにより、チーム医療の理解と親近感が生まれ親身になりやすい。
- 3) わかっておいてもらいたい介護保険の内容



手芸教室も開かれている（右奥が筆者）

や、例えば後期高齢者保険制度についてなど説明しやすい。

4) 最新の医療情報を伝えることで、共に病気とつきあい闘っていこうという姿勢が感じられるようになる。

5) 患者さんの要望もわかりやすい。

6) レクリエーションや日帰り旅行などを共に楽しむことでお互いに癒しが得られる。

7) 患者さんの中で連携が生まれ、孤独や引きこもりを予防しやすい。

要するに患者会は一種の潤滑油であり、どんなことでも患者さん達に役立つことを共有しようという姿勢で実施するのが良いと思う。患者会のメンバーも200人以上となり、恒例化すると継続することは難しくない。その「こつ」はお互いに楽しむことではないだろうか。待ち時間が長く迷惑をかけたりの場合もこちらの事情をわかってくださったりするのうれしい効果の一つである。

テクノロジーが専攻する最近だが、めいっばいアナログな企画をするのは実に楽しみである。電子カルテを導入し4年になるが、画面ばかりに集中しているということがなく患者さんとはいろいろな話を通じて全人的な治療の一環にしていけたらと思う。

ニックの特性を活かされると良いと思う。もともと私は循環器内科をしていたのだが、開業してからはありとあらゆる患者さんが来院されるようになり、23年前から在宅医療をしていたため神経難病や癌の末期の方も多く家族への癒しも考えた。そして当院の患者会は「ある病気に限定した会」ではなく、誰でもがいつでも出入り自由とし、院内ポスターや最近ではプラズマディスプレイ、ホームページでイベントのお知らせをし、会員登録された方には直接はがきを送る。年会費などはなく、会を開いたときに実費約700円程度をいただく。

「楽しくなくては長続きしない」をモットーにいろいろと企画するうちに大体のパターンができあがった。年に4回約100人程度の集まる会を市民会館の部屋を借りて開き、その時にトレンドな話題を約40分自分でしたり他から講師を呼んでお話しする。例えば最近では「カラーセラピー」「腰痛体操」「訪問看護の実際」「AEDを使ってみましょう」など話題には事欠かない。その後レクリエーションとして時にはクイズやダンスなどの運動、音楽鑑賞やうちわ作りなどいろいろ楽しんでいる。また介護の仕方などの実演なども非常に役に立つ。

「ラップ療法」の話をすると2、3日して熱傷にラップを張ってきれいになったなどの反応があったり、カラーセラピーで「ピンク色のものを身につけると気持ちが高揚し癒しになる」というとビ

ンクの服の人が増えるなど具体的にわかるし、いろいろと知らなかったことがわかり楽しいとおっしゃる。

喜んでくださるといろいろと企画したくなり、認知症の予防にと手先を使う訓練もかねて「七宝焼き教室」や「書道教室」「生け花教室」(写真1)、運動と身体のバランス感を鍛えるため「太極拳」や「ボウリング教室」などを定期的にクリニック内で開く。講師は患者さんのボランティアである。日常の会話の中で得意分野をキャッチし、企画を伝えて願います。スタッフも一緒に参加することで親近感が生まれ、いろんな話を通じて臨床検査技師や事務職員も非常に仕事がしやすく楽しくなったという経験がある。もちろん、「糖尿病教室」などの様な病気を理解してもらおう教室も6回コースなどですることもある。

「患者さんが主役の場」を作るため「みんなの作品展」(写真2)も市民会館の展示場を借りて毎年行う。日の目を浴びていなかったものを展示すると、作品も作者も輝きを増し、非常に生き生きとご自分のことを話されたりする。その場でまた医療的なお話を30分程度する。とにかく時にふれ、いろんな情報を提供し、どのくらいわかっていただいたかを実感する。また、待ち時間やクリニックの診療の仕方などで問題はないか、いろいろとこちらから質問をしたり要望を聞いたりすることもできる。要するに双方向の情報を共有できるのだ。

病弱で外に出るのに自信が持てない人を外に連



写真1 生け花教室の様子



写真2 患者さんが出品する「みんなの作品展」(八尾市民会館)