



いざという時こんな人がいて
新時代の看護師「医師と

メッセンジャー

くれたら…
患者のズレ」を修正してくれる



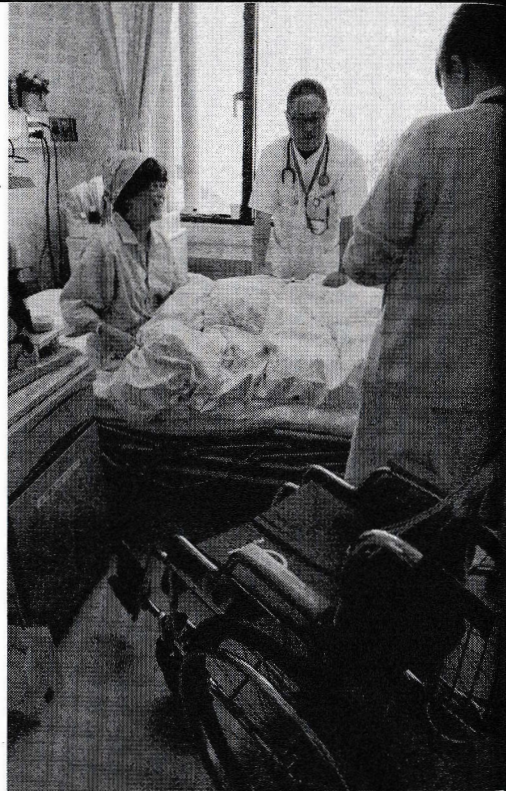
ナース誕生

医療安全支援センターには、そうした苦情や相談が年に4万件も寄せられている。大きな要因は、昨今の医療者の労働環境の悪化にある。医療費削減策で病棟の経営状態は年々逼迫し、忙しすぎる医師や看護師は患者に対し、十分に説明する時間がなくなっている。また診療報酬をあげるために、入院日数を減らしたり、無理な退院勧告をしたりする。そんな状況が、医師と患者の関係をどんどん悪化させていく。医療界で現状を

憂えている人は決して少なくない。特に顕著なのは看護師だ。看護師は、医療の現場で、医師と患者のズレを一番身近で見ている。本来ならそれを解決する役割だが、忙しすぎたり、組織のしがらみで医師に反発できないなどの事情から、それができない現状がある。だがそんな看護師の中から、状況を改善する動きが出てきた。それが「メッセンジャーナース」だ。客観的な立場で医師と患者の意識のズレを修正し、

患者や家族が納得できる治療のサポートをする。発案したのは看護師歴43年で、訪問看護ステーションの礎をつくった功績から今年、看護界のノーベル賞ともいえる「ナイチンゲール記章」を受章した村松静子さん(64)だ。「患者さんが納得できる診療を提供することが医療者の一番の使命です。しかし、それができなくなっている現状がある。私は看護師の立場から、その改善方法を考えたんです」

「医療に不安や不満を持っている人がたくさんいることを常々感じていて、何かできないかずっと考えていたので、二つ返事で引き受けました」メッセンジャーナース制度は昨年10月からスタート



メッセンジャーナースを根付かせようとしている村松さん(左)と吉田さん(右)。上の写真は本文とは直接関係ありません

だがメッセンジャーナースを担うか、村松さんにはこだわりがある。「患者さんの思いを受け止めて、医師との架け橋になる仕事は責任も伴い、簡単なボランティア気分ではできません。ですから、しっかりと「資格」が必要だと考えました」村松さんは民間の認定協会をつくり、資格を設けた。必要な条件として「看護師歴10年以上」「カウンセリング能力」を挙げた。そして最も必要なのは「客観的な立場に立つて物事を考えられる能力」という。村松さんの思いに多くの看護師が共感した。40年間、看護師として働いてきた吉田和子さん(66)は認定協会の会長職についた。「医療に不安や不満を持つ

岡山の、とある基幹病院で起きた出来事である。恭子さん(53)は、突然腹痛を訴える母(80)を近くの救急病院へ連れていった。腸閉塞と診断され入院、医師から「鼻から管を入れて、腸にあるポリプを取らないと命が危ない」と言われた。80歳とはいえ、母はそれまで元気に暮らしていた。「すぐ処置すれば大事に至らないだろう。1週間くらいで退院できるはず」しかし処置後、母は呼吸がおかしくなった。心配になって医師に尋ねても、答えは「大丈夫です。そんな日々が1週間続いた後、恭子さんは想像もしていなかった宣告を受ける。

「母は延命治療は望んでいないと思います」と医師に「医師の言っていることが理解できない」「自分の思いが医師に伝わらない」。あなたも、こんな経験をしたことはないだろうか？ 日本医師会の調査では、患者の半数は医師に「ズレ」を感じている。その「ズレ」を解消すべく、新たな資格、「メッセンジャーナース」が誕生した。ジャーナリスト 塩田芳享

告げると、医師の表情が急に冷たくなったように恭子さんは感じた。「口には出しませんでした、が、カチンときたんでしょ、うね。自分は命を救おうとしているのに、この娘は何を考えてるんだって」患者の苦情・相談は年4万件

いい、状況が詳しくわからない父は感情的に「助けてやってほしい」とだけ言った。延命治療をしたら、その後どうなるのか、しなかつたらどうなるのか、恭子さんはそれが知りたかった。しかし「それはわからん」と医師からは突き放され、看護師は忙しく、取り付く島もない。「本当に悩みました。相談に乗ってくれる人も全くいませんでしたから」結局、延命治療を受け入れ、それから半年たった現在、気管切開され、胃ろうをつけた母は苦しまずに暮らしている。それでも意識が戻った当初、いつも温和な母が、のどに穴が開いて話せなくなった状況に怒りをあらわにしたという。「終わったことをとやかく悩んでも仕方ありませんが、もっと良い選択があったのではと、今でも悔いが残っています」医師との意識のズレによって、納得のいく診療が受けられないケースは多い。

第一に考えてくれたことで、父が満足して最期を迎えられたと思うからです」

医師とのズレは、時には患者の側に問題があることもある。高橋美津子さん(66)は、脳梗塞の後遺症による四肢マヒに加え、糖尿病で1年間入院生活を続けているため、背中にひどい床ずれができ、皮膚科の医師から治療を受けていた。熱心な治療でだいぶ安定してきたのだが、今度は足のかかとに黒いものができてきた。

姉の文江さん(70)はこれを床ずれと思い込んでいたが、数日後、足にはぐるぐると包帯が、不安になって医師に尋ねると、

「足の先が黒くなってきています。良い状態ではないですね」

それでも文江さんは、まだ「ひどい床ずれ」と勝手に思い込んでいた。しかし、美津子さんの足は床ずれではなく、糖尿病による「足壊疽」の始まりだった。足に血流が回らなくなり、組

織が死んでしまうため、ひどくなれば、足切断のリスクもある。毎日同様の患者を診ている医師から見れば、「糖尿病患者であれば足壊疽と気付いて当然」と思ったのだらう。しかし、床ずれと思い込んでいた文江さんはまったく気付かなかった。

それから1週間後、包帯をとると足の指が真っ黒。驚いて医師に詰め寄ると、「壊死ですね」と。

財源増やして 担い手集めたい

症状はどんどん進行していったのだ。衝撃を受けた文江さんだが、驚いたのは医師も同じ。そんなことは最初から知っていたはずではなかったのかと。これこそ医師と患者のズレだ。

なんとかしてほしいと医師に詰め寄ると、「治療には命のリスクがある。治療するにしても順番があるので、最低でも2週間くらいは待つてもらわなければならない」と

の答え。

「どうして早く処置してくれないのか、正直この時には、医師に不信感を持ちましたね」

そう一人で悩んでいる時に相談に乗ってくれたのが吉田さんだった。吉田さんは最初にこう言った。

「一人で悩んでいないで、どんな方法があるか、納得できるまで医師に聞いてみたらいいがどうか。命を守るということが一番というのが大前提だから、医師なら即切斷ということが常識かもしれませんよ」

吉田さんは、医師もちゃんと考えてくれていると言っていたのだ。この話を聞いて文江さんは医師への不信感が消えていった。

次のアドバイスは「本人の希望を聞く」だった。

美津子さんの望みは「リスクがあっても、足切断をしない治療をしてもらいたい」。

とにかく自分の思いをはっきりと伝えよう。文江さんは医師に懇願した。

「2週間なんて待つてられませんか。一日も早くお願いします。その駄目もとで伝えてみたくです。医師の答えは「順番です」の一点張り。私は妹を助けたい一心で、つい「もし先生のご家族だったら、2週間も待てますか」と言ってしまった。どう思われてもいい。どうにか妹の思いをかなえてあげたい。必死に食い下がりました」

思いが通じたのか、手術は特例ですぐにでも行われた。執刀医が自分の休みの時間を割いたのだ。手術は成功、美津子さんは足の切断を免れた。これはどの病院でも通用することではないだらう。一歩間違えばクレーマーだ。しかし家族を思う本物の熱意は、時として医師を動かす力になる。

「吉田さんは色々な選択肢を示してくださった後、最終的には自分で決めてください。主役はあくまで本人と、本人の意思を伝える家族です」から」と言われま

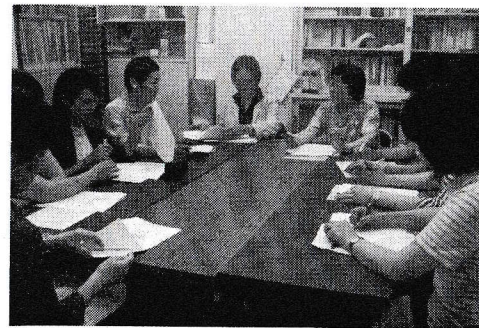
した。本当にありがたかったですね。結局は全部自分で決めたわけですから、悔いのない選択ができたと思います」

メッセンジャーナースは民間資格で、吉田さんも簡単なお礼程度でサポートしているのが現状だ。しかしどんなに意義ある仕事でもほとんど収入のないボランティアでは担い手を集めるのは難しい。実は、そのための財源集めを発案者の村松さんは準備している。

「本格的に動き始めたら、財源を補助する仕組みが必要になってくるでしょうね。保険会社や医療施設、宗教法人など、サポートしてくれそうな機関は色々考えられます。活動の意義を理解してくれる機関が少しずつ出てきています」

もしあなたが「医師とのズレ」を感じ、困っていたら、一人で悩まず、メッセンジャーナースに相談してみたいかがだろうか。きっと解決の糸口が見つかるはずだ。

《患者とその家族はいずれも仮名》



年6回開かれているメッセンジャーナースの勉強会

し、15都道府県に広がったとはいえず、まだ30人しかない。だが、医師とのズレを修正するサポートはすでに始まっている。

木下静夫さん(78)は3年前に咽喉がんの手術をし、その後の放射線治療によって、普通に生活できるまで回復していた。しかし昨年、激しい痛みを感じるようになり、自ら病院へ行って「入院して痛みをとってほしい」と訴えた。一人娘の早苗さん(48)は、父がそんな行動を

とったことに大変驚いた。「昭和1ヶ月生まれの父は、病院嫌いで相当な痛みがあっても我慢してしまう人なんです。そんな父が自ら病院に行ったわけですから、相当に痛みがひどかったんでしょうね」

がんは想像以上に進行していた。それがまず最初の「ズレ」だった。さらに、痛み止めの副作用で、一日中ボーッとした状態が続き、呼吸も困難になってくる。病状はむしろ悪化していった。そんな時に早苗さんは病院から「冷酷な宣告」を受ける。

「もうできる治療はないので、在宅治療にするかホスピスに行くか、2週間以内で決めてほしいと言ったのです。出ていけ」とは直接言いませんでしたが、私たちがにとっては「強制的な退院勧告」でした」

病院嫌いの父だから、帰れるなら帰してあげたい。しかし早苗さんは地方に住んでいるため、父は年老いた母と2人暮らし。その母

最初に聞くのは 本人の思い

逆方に暮れた早苗さんは、以前母が入院していた時に世話になった看護師長の吉田さんに相談した。ちょうど吉田さんがメッセンジャーナースになってすぐの昨年10月のことだった。

「事情を説明した後、吉田さんが最初に言ったことは、『お父さんがどうしたいのかが一番大事だから、まずは本人の意思を確認しましょう』でした」

メッセンジャーナースがまず最初に聞くべきことは、本人がどうしたいかだ。早苗さんは、まだ意識のはつ

きりしている父に聞いた。すると、「一日も早く家には帰りたいが、いまのように一日中ボーッとした状態では帰れない」と答えた。

吉田さんの次のアドバイスは「在宅やホスピスに行けない家庭の事情をもう一度、はっきりと病院に話してみたら」だった。長年看護師をし、医療現場の事情を熟知しているから言える助言だった。

吉田さんは言う。

「病院にはたくさん規制がありますが、患者さんが希望を伝えれば、できることはやってあげたいと思う医療者も実はたくさんいます。問題はどうか伝えるかです」

早苗さんは医師や看護師にどうすればいいか伝わるか、吉田さんにアドバイスを求めた。それが功を奏したのか、病院側は異例にも入院の延長を認めてくれ、早苗さんと医療者との信頼関係は好転していった。半面、静夫さんの病状は急激に悪化していく。気管切開をするかどうかの局面で、

吉田さんは迷わず、「やめた方がいいのでは」と助言した。静夫さんが、何より「話すことが大好き」な人だと知っていたからだ。

静夫さんの病状はさらに悪化し、入院して1ヵ月後に息をひきとることに。亡くなるまでの10日間、早苗さんはずっと父に付き添った。病院は、2人部屋を貸し切りで使わせてくれた。そこで父の喜びそうなことはなんでもやった。

「亡くなる前日の夜中12時ごろ、父が急に息苦しそうになってきたので、吉田さんに電話したんです。そうしたら『胸をさすってあげて。あなたがさすってあげたら気持ちも落ち着くから』。指示通りにしたら本当に楽になり、その後に孫のビデオを見せると笑顔まで見せて、すーっと眠りについていきました。本当に眠るような安らかな最期でした」

早苗さんに悔いはない。「娘としてやるだけのことではきた満足感もありました。吉田さんが父の希望を