

スタッフルーム

私を救ってくれた「健康情報ひろば」

おかもと
岡本 まなぶ
学

(信濃町メディアセンター)

2010年4月、大学病院医療事務室の全面委託に伴い、36年間勤務してきた医療事務室から信濃町メディアセンター総務に異動してまいりました。

来てみると、メディアは異次元の世界。IL, TS, PS, レファレンス、聞きなれない言葉が飛び交い、私はここで何をやるの？状態。

ある日、単純な集計業務を行っていた時、間違いを修正するためにPCのキーボードを操作しているつもりが、画面が反応しません。気づいたら、キーボードではなく、そばにあった電卓をキーボードと間違えて叩いていたのです。

家族に話すと、「もうすぐ還暦を迎える年なんだから、しょうがないんだよ」と慰められました。毎日、メディアセンター入り口の階段を重い足取りで登っていました。

そんな私を救ってくれたのが、病院にある「健康情報ひろば」の存在でした。ここでは、患者さんとの接点があり、何よりも病院職員としての経験が活かせるからです。

現場でのサービスを担っていただいているのは、ボランティアの方です。そのボランティアの方たちの昼休みの交代要員として、そして終了時のお手伝いをするために健康情報ひろばにいかせていただいています。

開設当時から継続しているベテランの方を含め、長期にわたりこの業務を担っていただいている方がほとんどです。一週間に1日とはいえ、4年以上の間、ローテーションを守り、都合が悪い方がいれば、担当日でなくても調整をして、出勤してサービスの継続を支えていただいております。まさに感謝の一言です。

訪れる患者さんやその家族の方たちもさまざま、時にはトラブルに巻き込まれることも少なくありません。

NHKの発行している「きょうの健康」はテーマも多岐にわたり、内容もわかりやすく編集されているので、利用頻度が高い書物です。ある時、書店から届くのが遅れたことがありました。それを定期的に訪れていた患者さんが、届いていないはずの日はないとはどういうことだとク

レームをつけ、大きな声でボランティアの方を怒鳴りつける事態となり、長時間にわたり対応に苦慮したそうです。

これ以外にも、クレームや無理難題を押し付けられることが多々ありますが、それでも継続していただいています。

それは、そのこと以上に患者さん・ご家族の不安や心配事の解消、療養上のお手伝いに寄与していることが実感できるからではないのかと思います。

長い期間、つらいインターフェロンによる肝炎治療を続けていた患者さんが「検査の結果が出て、もう大丈夫だと先生に言われたよ」と心からの喜びの声を伝えに立ち寄って、ご報告をしていかれる。

また、ご主人ががんの末期で、そのことをお子様にどのように伝えたらよいかと悩んでいた奥様が、ひろばで「がんと心」について書かれてある本を見つけて、とても助かりましたとうっすらと涙を浮かべながら感謝の言葉を述べられる。

大変な状況のなか、少しでもお役に立てて良かったと感じられる瞬間です。

ボランティアのみなさんは白衣でなく、私服で対応されているので、患者さんやご家族のみなさんも気軽に声をかけやすいのかなと思います。

病院玄関に近く、夏は暑く、冬は寒いというけっして良い環境ではありません。新病院棟のなかに移転できることを期待しつつ、これからも患者さんやご家族のお役にたてる「健康情報ひろば」として充実させていきたいと思っております。

