

見つめる目 しなやかな心 医療を支える 看護の手	<b>看護部だより</b>	2012 年 02 月号 第 250 号	医療法人衆済 会増子記念病 院 看護部
--------------------------------	---------------	----------------------------	---------------------------

誰がモンスターペイシエントなのか？

## 看護のチーム力で患者の心に歩み寄る

透析看護認定看護師 日野佐智子

看護師国家試験まで 1 ヶ月をきりました。毎年この時期になると、看護師になることを目指して猛勉強していたあの頃を思い出します。夜遅くまで受け持ち患者のアセスメントと看護計画を考え、実習病院まで通う電車の中でぎりぎりまでレポートを書いていた日々が懐かしく思い出されます。きっと、看護職に就いている誰もが経験した忘れられない時間ではないでしょうか。看護師としての志は今も昔も変わっていませんが、医療現場で取りあげられる問題は時代とともに変化し、自分が看護学生だった頃にはあまり馴染みのなかったモンスターペイシエントという言葉が耳にすることが増えてきました。

### 1 モンスターペイシエント？

昨年 11 月に開催された第 14 回日本腎不全看護学会で、目を奪われるテーマの交流集会有りました。テーマは「誰がモンスターペイシエントなのか？」。

この交流集会有は、対応が難しい患者には『組織力（抑止力）で対応する派』と『看護力で対応できる派』に分かれてディベートするという企画でした。まず企画者からいくつかの事例が提示されました。事例を聞き終え、私は一つの疑問を感じました。「そもそもこれはモンスターペイシエントなのか？」。

### 2 暴力・暴言対策

最近の医療書籍コーナーには、『崩壊する医療現場』『看護崩壊－病院から看護師

が消えていく』『医療崩壊の真犯人』など、荒々しいタイトルの本がずらりと並べられており、思わず手に取りその場で読まずにはいられなくなります。

モンスターペイシエントと呼ばれる患者との問題で職員の退職につながった事例や事件として扱われた事例、裁判にまで発展した事例を目にすると、これが今の医療界の現実であることを思い知らされます。病院機能評価でも院内暴力・暴言対策が求められるなど、私自身は少々違和感のあるこの言葉が、当たり前前の対策として整備されています。

### 3 安易さはないか

一方で、自分達はその言葉を安易に患者に当てはめているのではないかと感

じることがあります。

当然、暴力行為や脅迫めいた暴言、医療費の未払い、不当な要求や理不尽な要求を繰り返す行為に対しては、組織として毅然たる態度で対応することが必要になることは理解できます。ただ、本当のモンスターペイシエントと呼ばれる事例はそんなに多くはないのではないかと感じています。その患者の主張は問題になるほど理不尽なことではなく、むしろ当然のことを言っているだけだと感じるときもあります。一方で理不尽な主張だと感じているスタッフの気持ちも理解でき、両者の狭間のなかで、葛藤することがあります。

#### 4 モンスターナースに

患者と看護師とのやり取りは人と人とのやり取りであり、そこには互いに「納得できない」という摩擦が起こることはあり得ることだと思います。ただ、問題は患者側にあるだけなのでしょうか。自分達が「許せるか」「許せないか」という物差しだけで判断しているのではないのでしょうか。わが身を振り返り、本当の問題は何か、最善の方法は何かを冷静に考えることができなくなっている時、実は私達も患者側からみればモンスターナースになっているのかもしれない。

#### 5 看護師のチーム力

対応の難しい患者＝モンスターペイシエントではありません。時として組織力をもって対応しなければならないケースもありますが、看護師のチーム力で

カバーすることができるケースもあるのではないのでしょうか。

問題を受け止められる許容範囲は人それぞれで、立場や経験によっても違います。時にはベテランナースの迫力に任せることも、時にはフレッシュな発想を持つ若手ナースが力を発揮することもあります。

#### 6 患者の心に歩み寄る

投げやりに押し付けるのではなく、誰かの力を借りながら、最大限患者の権利が守られるために心の距離をとり、時間をかけながらも一度患者の心に歩み寄る、そんな働き掛けによって問題が複雑化せず、より良い方向へ向かっていくような気がします。

以上

## 学生コーナー

### 初めての実習で学んだこと

2階病棟 学生 宮島 由紀  
月日が経つのは早く、名古屋で3度目の春を迎えようとしています。

昨年、学校では基礎実習があり、初めての实習で受け持たせていただいたのは術後の患者さんでした。事前学習を行っても臨床現場では、後追いで学ぶことが多々ありました。しかし、この実習で、オペ出しや帰室後の準備、術後の観察項目、術後の合併症など、幅広い知識を学べ、とても貴重な体験をすることが出来

ました。

患者さんとは、術前、術後でのコミュニケーションや日常生活援助をさせていただいて、直接関わってきましたが、患者さんが術後回復されていく様子や、時折見せる笑顔が、実習中の励みになっていました。

これまでの 2 年間、仕事では患者さんやご家族の方に病気のことで多くの質問を受けてきましたが、詳しく答えられない、何もできない自分の無力さを痛感される毎日で、こんなことで将来看護師になれるのか、と悩んだこともありました。しかし、患者さんに「ありがとう」と言われる度、何とも言えない喜びを感じ、そして、頑張ろうという気持ちを抱かせてくれます。私はこれこそ看護の誇りだと思います。患者さんばかりではなく、職場の看護師さんや学生にも同じことが言えます。

その人のために少しでも何かしてあげたい、笑顔が見たい、そして「ありがとう」と言われたい。看護師としての働きがい、生きがい感を論じる程の経験も、また、その立場にもない私ですが、患者さんや職場の人たちからもらったこうした言葉や喜びの表情に出会うことが、働きがい、生きがい感になっていくのかと思います。

入社して沢山の仕事を覚え、数か月間は自分のことで精一杯でしたが、繰り返される業務の中で、仕事での優先順位や効率良く行動するためにはどうすればいいかなど、的確に判断し実行できるよ

うになりました。

来月には新 1 年生を迎えます。右も左も分からず、早く仕事を覚えようとする焦りや指導される立場で仕事に臨む緊張感でいっぱいだと思います。私が新人の頃もそうだったように、ただ教えるだけではなく一つ一つ根拠も踏まえて指導していきたいです。

以上

## 部署報告

# 第 1 透析室北

新卒看護職員研修を通して

## 1 年目と 2 年目の研修内容を比較して

第 1 透析室北 山口 聡美

### 1 はじめに

私は、平成 22 年 4 月にこの増子記念病院へ入社し、約 2 年が経ちます。近頃では日々の業務にも慣れ、リーダー業務をやり始めて半年が過ぎ、勉強の日々を送っています。

私が入社した年は、法律の改正により、厚生労働省から「新たに業務に従事する看護職員の臨床研修」が努力義務化され、増子記念病院で初めての“新卒看護職員研修生”となりました。そこで、1 年目に自分が新卒看護職員研修を体験した事と、2 年目に自分の部署で後輩の新卒看護職員研修生を迎え入れた体験とを比較して、振り返りたいと思います。

## 2 私の新卒研修

まず、私が体験した研修では、配属部署で1ヶ月間勤務をした後、1ヶ月ごとに他部署の透析室、病棟をローテーションし、さらに1週間の手術室研修、3日間の外来研修を約半年間にわたりさせていただきました。まだ右も左もわからない私にとって、1ヶ月という限られた期間での環境の変化は覚えることが多く、毎日が目まぐるしく過ぎていきました。その反面、多くの患者さん、先輩スタッフの方々と関わらせていただき、看護師としてはもちろん、一人の人間として学びを深めることができました。

## 3 後輩の新卒研修

そして2年目になり、自分の部署に後輩が入り、先輩になったという実感は、はっきりとわからないまま、後輩の研修が始まりました。新卒看護職員研修2年目は2ヶ月間、配属とは異なる部署での研修に加え、私たちの代にはなかった、リハビリ室や医事課など、看護とは別分野の部署での研修も追加されていました。他部署での2ヶ月という期間は、体験した私からみてとても長く感じたのではないかと思います。

しかし、長い期間同部署で研修することで、患者さんはもちろん、スタッフとの信頼関係も形成しやすく、透析室に研修にきた後輩も、同部署の新人のように思え、同じくらい熱心に指導、教育が行われていたと思います。なにより、後輩が透析看護に興味を持ち、私たちの部署でもう少し研修して欲しいと言ってくれたことがとてもうれしかったです。

## 4 利点・欠点

それぞれを利点・欠点に分けてまとめると、  
<1年目の利点>

多くの部署を越えてのつながりができた、当

院の各部署の特徴をより多く学べた、患者さんとの関わり方、多数の先輩からそれぞれの知識、技術、看護観を学ばせていただいた、

<1年目の欠点>

期間が短く、すべての項目の看護技術を行えなかった、研修部署に馴染みきれなかった、人の名前や物品の場所など、覚えることが多く余裕がなかった、など。

このように、質より量を重視した研修であったと感じました。

<2年目の利点>

ひとつの部署で、技術を基礎から実践できるまでに取得できていた、研修部署に馴染みやすく、部署スタッフと同様のつきあい、対応ができた、院内の普段かかわりの浅い部署のことも知り、病院全体のシステム理解ができた、

<2年目の欠点>

1つずつの病棟と透析室のことしか知ることができなかった、各部署の担当分野や役割についての知識、その部署でしかできない技術や知識の習得、経験ができなかった、など。

## 5 おわりに

春には新しい職員が不安と期待を胸に入社し、新卒看護職員研修が始まります。この2年間の結果、評価をもとに、より充実したものになるよう、一人のスタッフとして出来る限りの協力をしていきたいです。

今後私は3年目としての自覚を持ち、日々患者さんと向き合い、多くのことを学んでいきたいと思っています。また、新卒看護職員研修生を見るたびに自己の体験を思い出し、初心を忘れず、患者さん、スタッフのみな様からたくさんのご意見を学んでいきたいと思っています。

以上