

「患者様と繋がる りうまちコール」

ハートフル Heartful ナーシング Nursing

事の始まりは8年前、リウマチ専門医である現在のあずまりウマチ・内科クリニックの院長がこのクリニックを開院するずっと以前に、ボランティアで対応を開始した携帯電話でした。

りうまちコールというネーミングを一緒に考えたことを昨日のことに思い出します。

当時は免疫抑制剤を処方している患者様や、生物学的製剤を使用している患者様を対象に「何かあったらすぐに連絡を」と番号をお伝えしていましたが、今ではクリニックに来院されるすべての患者様の診察券にりうまちコール（緊急時24時間対応）と記載して対応しています。

りうまちコールは2台あり、1つは先生、1つは私が所持し先生が電話をとれないときには私の方に転送されるしくみになっています。

そして、私のりうまちコールは生物学的製剤投与中の患者様の投与前日の体調確認用としても使用しています。これは、私だけではなく他のナーススタッフも積極的に取り組んでおり、患者様とのコミュニケーションも含めて活用しています。電話は苦手という患者様にはメールでお話することもあります。私のりうまちコールは、患者様全員というわけにはいきませんが、看護師に直接繋がるりうまちコールとして、先生に聞くほどのことではないけれどちょっと相談したいというような電話を受けることもあります。声を聞くだけで安心、話を聴いてもらうだけで気持ちが落ち着いたという患者様もいらっしゃいます。

24時間対応なんて大変じゃないの？という声があるのも事実です。

大変じゃないといたら嘘になります。

しかし本音をいえば、患者様のためというよりは、私達が患者様と繋がっているという安心感のために続けてきたようなものです。クリニックは本来、外来診療のみで病床がなく緊急時は入院可能な病院をお願いするしかありません。電話口の声の様子や訴える症状などで緊急性を判断し適切な指示を出したり、時には受け入れ病院を一緒に探したりすることもあります。患者様が苦しくて困っているまさにそのときに何らかの形で寄り添いたいという願いを叶えてくれるのがこのりうまちコールです。

これからも、りうまちコールが、患者様の異常な徴候にいち早く気付いたり、夜間や早朝の急変にも適切な対応をして患者様の命を守り、困ったときにはいつでも相談できる相談窓口の役目も果たすものとなることを願っています。



Profile

新井由美子（あらい ゆみこ）

あずまりウマチ・内科クリニック看護師長
日本リウマチ財団登録リウマチケア看護師

リウマチを通して知り合った方々から受ける刺激やパワーが今の私の活力です。