

幼児・児童の患者さんが病院に来るのはどんなときでしょう。具合が悪くてぐったりしているときもあれば、誰かの付き添いで飽きてしまって元気いっぱいするときもあるかもしれません。子どもの年齢や状況に合わせた対応をするにはどうしたらいいでしょうか。同時に、保護者への対応についても考えてみましょう。

Question!

病院受付を始めたばかりのAさん。待合室で小さな子どもが騒いでいますが、母親はスマホに夢中で注意をする気配がなく、他の患者さんから注意してほしいと頼まれてしまいました。あなたがAさんなら、どのように対応しますか。



幼児や児童の患者さん、あるいは保護者に連れられて病院にやってくるお子さんは、待合室で静かに座って待っていることに我慢できず、つい大声を上げたり走り回ったりすることがあります。保護者の方や付き添いの方が注意をしないので、まわりの患者さんの中には不快に感じる方がいらっしゃる可能性があります。

Aさんは他の患者さんから「注意してほしい」という要望を受け、騒いでいる子どもの母親に向かって、「静かにしてもらえませんか」と声をかけました。

この対応は適切だったでしょうか。あなたならどのような対応をするでしょうか。

次ページで適切な対応とポイントを確認しましょう。



実践アドバイス

一方的な声かけでは、注意をされた側は嫌な気持ちになってしまうかもしれません。患者さんに非があるように見えることでも、その背景には何か理由があるかもしれないのです。

お子さんは病院に来て不安でいっぱい落ち着かないのかもしれませんが、最初は静かにできていたけれど待ち時間が長くて飽きてしまったのかもしれませんが。保護者も、ご家族や仕事の関係者に急いで連絡をしていたり、子どもが心配で病状を調べているのかもしれませんが。

病院に来る子どもと保護者には不安や心配があることを理解し、気持ちに寄り添えるといいですね。

このケースでは「待ち時間が長くなって申し訳ございません」と前置きしたうえで、「具合の悪い患者さんもうらっしゃるので、少しだけ声のボリュームを落としていただけますか」と理由を添え、子どもにもわかるように具体的なお願いをするとよいでしょう。

また「新しい絵本をお持ちしましょうか」など、提案までできると、患者さんにもご対応いただきやすいです。

Point

幼児・児童の患者さんやその保護者への対応ポイント

◆不安なお子さんや心配な保護者の方の気持ちに配慮する。

小さな子どもにとって病院は不安な場所かもしれません。付き添いの保護者の方も、お子さんの病状が心配なことも多いでしょう。そのような気持ちを理解したうえで対応しましょう。

◆わかりやすい言葉に言い換えて具体的に伝える。

子どもは年齢的に抽象的な話が理解しづらいこともあります。何をすればよいか具体的に伝えましょう。ただし、子どもといっても患者さんの1人に変わりはありません。敬意を払って接することは忘れずに、1つの目安として小学生以上の患者さんには、保護者だけでなく、お子さん自身にも直接確認やお願いを伝えるのもよいでしょう。

◆注意をするときはその理由も伝え、提案もできるとベスト。

相手が嫌な気持ちにならないような注意のしかたを工夫しましょう。理由があると納得しやすく、提案があると行動を変えやすいです。



幼児・児童に伝わる声かけを考えましょう

このような声かけで、小さな子どもに伝わるでしょうか。

自分ならどんな声かけをするか、考えてから右側の改善例を見てみましょう。



ケース① 走り回る子ども

【改善例】「広いから走りたくなっちゃうよね。でも、走っていると他の患者さんがびっくりしたり転んでしまったら大変だね。こっちでDVDを見てみない?」

ポイント— いきなり注意すると子どもは「怒られた!」とびっくりしたり頑なになってしまうかもしれません。寄り添いながら気持ちの切り替えを促しましょう。毅然とした態度で、なぜだめなのか理由を伝えましょう。



ケース② 「注射しないって言ったのに! うそつき!」と泣いている子ども

【改善例】「痛いのは嫌だね。注射は悪い病気から体を守るんだよ。少しだけちゅつとするけど、お母さんのお膝でできるよ!がんばろうね」

ポイント— 痛くないと嘘をつくことで、子どもは病院に対して不信感を持ってしまいます。怖い気持ちを受け止めつつ、注射の目的をわかりやすく説明し、おだやかな対応をしましょう。「泣いているともっと痛くなっちゃうよ!」などの脅しは厳禁です。



ケース③ 「痛い? すぐ終わるの?」と心配そうな子ども

【改善例】「痛いかどうか心配だね。熱が出て体がつらいのを楽にするために、お医者さんにしっかり調べてもらおうね」

ポイント— 処置を嫌がったり不安そうにしている子どもは、過去の医療体験で何か嫌な思いをした経験があるのかもしれません。「大丈夫だよ!」と安易に一蹴するのではなく、心配な気持ちを受け止め、処置や検査の目的をわかりやすく伝えましょう。



語彙力UP

よく使う言葉は、子どもにわかりやすいように言い換えましょう。

(例)

- 検温: 「体温計でお熱を測ってくださいね」
- 安静に: 「大きな声を出したり走ったりしないよう静かに過ごしてくださいね」
- 検尿: 「おしっこの検査をしますよ」



保護者に伝わる声かけを考えましょう

子どもの患者さんの対応は、保護者の対応とセットのケースが多いものです。

自分ならどんな声かけをするか、考えてから右側の改善例を見てみましょう。



ケース① 子どものことが心配で不安な様子の保護者

【改善例】「まずはこちらの病院で診察をして、必要であれば詳しい検査ができる病院をご紹介します。ご安心ください」

ポイント— 頭を打った、高熱が出た、などの場合、保護者の方は大きな病気を心配していることも。勝手に大丈夫だと判断せずに、必要な情報を的確にご案内しましょう。



ケース② 祖父母など普段一緒にいない人が付き添っていて、問診票が記入できない

【改善例】「急いでいらして下さったのですね。お子さまを預かったのは何時頃ですか。そのとき熱はありましたか」

ポイント— 問診はスムーズで正確な診察のためには非常に重要です。何か事情があって保護者が来られない背景に配慮しながら、わかる情報を具体的に聞き取りましょう。イエス、ノーで答えられる質問も有効です。



ケース③ 忘れ物を取りに帰るから子どもを見ておいてほしいという要望

【改善例】「お子さまをお預かりするのは防犯や安全の都合上いたしかねます。申し訳ございません。お子さまと一緒に席を外していらっしゃる間に順番が来たら、お戻りの際にお声がけしましょうか」

ポイント— 子どもの年齢にもよりますが、幼児のみでの受診や待合の利用は思わぬトラブルにつながることも。病院のルールを確認して対応しましょう。対応できないときは理由を伝え、代替案がないかを考えて提案しましょう。



- ☑ 子どもの年齢や理解力に合わせた言葉遣い・態度で対応する
- ☑ 保護者や家族に安心感を与える対応を心がける