

石川島記念病院

外来看護師 王 雪

功 績 中国人患者さんの受診に際し、日本語が片言であったり、まったく話せない患者さんに通訳することで言語の壁を越えた親身に寄り添った対応を実践している功績。

推 薦 者 看護師 弓田 純子

推 薦 理 由 英語圏の患者さんは医師で対応できますが、中国語は単語すら話すのが難しいため、王看護師の通訳で日本語が話せない中国人の受け入れが可能となっています。外国語での訴えが理解でき適切な治療が提供できることは、どの病院でもできていることではないと思います。王看護師は、通訳を課せられているわけではありませんが、医師から依頼があると快く引き受けてくれます。中国人患者さんが安心して当院を受診できるのは、王 雪看護師の功績が大きいと考え理事長賞に推薦いたします。

内 容

外来には、年間全患者数の1.2%に当たる120人ほどの中国人患者さんが受診します。

多くは病院近隣に在住しており日本での滞在歴も長くコミュニケーションに困ることはありませんでした。しかし、最近は片言や全く日本語が話せず通訳がなくては診療が進まないような事例が増えています。当外来には中国出身で日本の国家資格を持つ、王 雪看護師が勤務しています。流暢な日本語と北京語で通訳し、中国人患者さんの診察を助けています。

体内金属が入っているが、どうしてもMRI検査を希望する女性、他院に通院しているが当院での治療を希望する高齢者、高いところから転落した幼児を連れてきた若い両親など、王看護師が通訳し、患者さんが安心して診療が受けられるように支援しています。

MRIを希望する女性は中国で入れた体内金属を日本で除去し、MRI検査を受け異常はありませんでしたが、他の臓器に異常が見つかり、専門機関に紹介できました。当院で治療を望む高齢者は医師に良く話を聞いてもらい、患者さんが納得したうえで通院している病院に戻りました。転落した幼児はギプス固定をしましたが、王看護師のやさしい声かけで泣くこともなく暴れることもせず、診療を終了し、両親は安心した表情を浮かべていました。

王看護師は、これらの状況を同時通訳しながら、患者さんに対応しているのです。診察を担当した医師からは、診療がスムーズにできることに感謝されています。特に大学病院の医師からは、インフォームドコンセントの通訳を頼まれるほど高い能力を有しています。言葉の壁は、患者さんの満足度やサービスの質を左右すると考えます。王看護師の親身に寄り添う対応はもちろん中国人患者さんに限らず、どのような患者さんにも行っています。患者さんから「謝謝」「謝謝」と言われるほど、当院の顧客満足度の向上に大きく貢献しています。