

真の医療サービスとは

国立病院機構東京病院 栄養管理室 川村 美和子

先日、朝の連続テレビ小説の中で真のサービスとは何かということを考えさせられる番組がありました。ホテルの顧客に対するサービスと老舗旅館のサービスの違いである。ホテルは顧客の満足度を十分に引き出すためにどんなサービスもいとわず実践する。しかし老舗旅館はそれなりのしきたりやルールを守りつつそのルールの中でのおもてなしをすることが顧客にとっての真のサービスではないか、という話であった。医療におけるサービスの場合も老舗旅館に近いものがあるのではないだろうか。病院の食事に携わるものとして考えさせられた。

今、病院の食事は個人対応が非常に多くなっている。家では食べていないから、病院でも食べられないとか、自宅と同じにして欲しい。ともすると1日2食の食習慣だから、朝食はいらぬ。何でも好きな物を個人対応することが患者さまにとって本当によいことなのだろうか？ サービスといえばサービスであるが、逆に入院前は、好きな物だけを食べて偏った食習慣を続け、1日2食という食習慣が原因で病気になったと考えると、病院は病気を治すところであって、好き嫌いを助長するところではない

はず。今までの食習慣をこの機会に見直すことも治療の一環である。自分の食事を見直す機会は人生において何回もないであろうし、病気にでもならない限り改まらないであろう。牛乳が嫌いだったが入院したら、飲めるようになったとか、不規則な食生活が病院で規則的な食事に慣れたら改善し、体調がよくなったなど。循環器で入院した方が減塩という食事を2週間くらいの入院で体験し会得する。1日7gの減塩の食事は実感しないと理解できない。

病院の生活を受け入れ、その中で自分の食生活を立て直す。患者さまにとって、病院の食事とはただ食欲ができればよいだけのものではないはず。ホテルと違い、何でも好きなものをオーダーすることではない。食事は薬と違い、すぐに効果がでるものではない。習慣として会得することにより病気を予防し、好き嫌いをなく食べることにより、必要な栄養素がバランスよく充足できる。それにより体力が付き、感染症から守ってくれる。積み重ねた結果は自分に必ず還ってくる。

常に患者さまを中心に患者さまにとって「真の医療サービス」は何かを念頭におきながら、業務を行っている。本年4月より医療の編集委員会に出席しているがいろいろな職種の方のさまざまな考え方にふれ、勉強させていただいているこの頃である。

●●●●●「医療」特集号のご案内 ●●●●●

最近の特集号のバックナンバーは以下のとおりです。

各1部850円で購入いただけます。ぜひ、ご購入のうえ医療現場でお役立て下さい。

| | | |
|------------------------------|------|------|
| 「神経疾患と転倒・転落」 | 第60巻 | 第1号 |
| 「政策医療（国）が目指すリハビリテーションの現状と将来」 | 第60巻 | 第3号 |
| 「頭頸部外科手術と喉頭機能外科の進歩」 | 第60巻 | 第4号 |
| 「喉頭摘出術」 | 第60巻 | 第6号 |
| 「正常圧水頭症 その1」 | 第60巻 | 第7号 |
| 「正常圧水頭症 その2」 | 第60巻 | 第8号 |
| 「今後の筋萎縮性側索硬化症医療のあり方を考える」 | 第60巻 | 第10号 |
| 「長寿医療の最前線」 | 第60巻 | 第12号 |
| 「神経疾患の摂食・嚥下・栄養を考える」 | 第61巻 | 第2号 |
| 「スタートした障害者自立支援法」 | 第61巻 | 第3号 |

お問い合わせ先： 国立医療学会事務局（TEL/FAX：03-3410-8881）