

医療対話推進者研修

投稿日：2015年9月30日 | カテゴリー：看護部ブログ

シルバーウィークを利用して、“患者・家族と医療をつなぐNPO法人 架け橋”が主催する3日間の医療対話推進者研修に参加しました。

インフォメーションでの受診科相談や電話での苦情相談を受けることがあり、患者・家族に納得していただける対応ができるようになりたいと思い研修を申し込みました。

研修会の講師の中には、医療事故で愛する家族を亡くされた遺族や医療事故に関わった医療関係者の方々がおられ、双方の心情を知ることができました。

医療事故に遭遇した患者・家族は、「何故こんなことになったのか。当事者から直接話を聞きたい。真実を知りたい。」という思いが強く、医療者側が誠実な態度を取らなかった場合、『事故を隠されるのではないか』と不信感が募っていきます。

一方、医療事故に関わった当事者は、自分がおこしてしまったことにショックを受け、頭が真っ白になり、どのように動けばいいかわからなくなってしまいます。例えば当事者が「真実を話したい。謝りたい。」と思っているにもかかわらず、医療施設としては「原因がはっきりしなければ家族に説明ができない。」と原因分析に時間を費やしてしまいがちなため、医療事故に遭遇した患者・家族と医療関係者には、“時間のずれ”が発生するとのことでした。

医療施設では、双方の当事者が向き合うことでお互いが前に進んでいけように『うそをつかない。隠さない。患者・家族にわかるまで説明する』風土を作る必要があります。

医療対話推進者は、医療事故に遭遇した患者・家族と医療事故に関わった当事者双方の傷ついた気持ちに寄り添い、一緒に考え、向き合うことを支えるなど、まさに“架け橋”の役割があると学びました。

看護部次長 高田としみ

