

NPO法人
ささえあい医療人権センター

Consumer **O**rganization for **M**edicine & **L**aw

辻本 好子

プレゼンテーションの要旨

- COMLの活動
- 18年・・・患者の意識の変遷
- 電話相談に届く看護の苦情
- 患者が看護に望むこと
- 期待と要望

COMLとは？

1990年9月
2002年4月

- 1 自覚
- 2 意識化
- 3 言語化
- 4 コミュニケーション能力
- 5 ひとりで悩まないで

合言葉
賢い患者になりましょう

患者と医療者の
コミュニケーション

COMLの活動 (2008年3月末現在)



SP活動: 950回 (OSCE230回)

相談: 43217件



コミュニケーション講座 : 49回 (出前11回)



患者塾: 154回

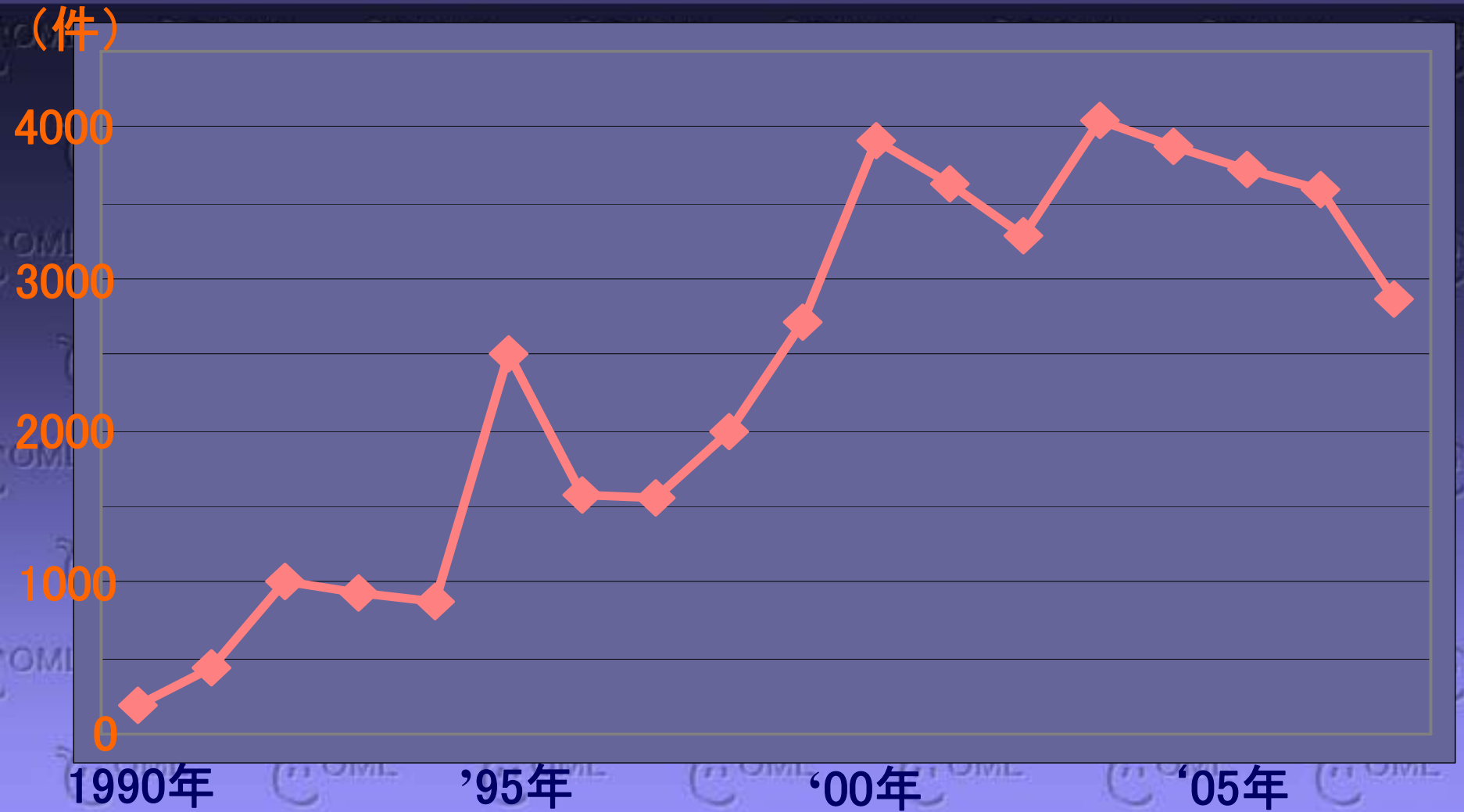
病院探検隊: 61回



講演: 2364回
研修や活動紹介: 22回



電話相談件数の推移



患者と医療者の深い河・異文化圏

コミュニケーション
話を聴く・思いを伝える

提供側

求める側

日常

非日常

経験

体験

診る・看る

感じる

不特定多数

個別性

患者・家族の声

- 7:1看護導入後

「良くなった！」「良かった！」の声は皆無
病棟閉鎖、渡り歩くナースなど悪い情報ばかり
「7:1」の意味が患者にはわからない

「数の問題」だけではない現実が浮上

- 「患者中心の看護」？ <自己治癒力をどう支えてくれるか？
- 看護の質・モチベーションが病院全体の雰囲気左右する
- 患者の権利意識など、ニーズの高まりに鈍感なナース
- 看護の専門性、役割が見えない

相談に届くナースの苦情に見る“ズレ”

- パーキンソン病の患者の前で・・・
- ガラス越しに見るNICUの日常
- エレベータの中のナース同士の会話
- 目の前でドクターとナースが対立する
- 大腸ポリープ摘出後、ナースの連携の悪さで・・・
- がん末期患者の病室に消臭剤
- 洗髪時の紙オムツ
- 「飯食った？」「何やってるの！」
- 質問しても意味なく笑ってごまかした

ひとことが足りない

笑顔・まなざし・ことば

患者を取り巻く背景

- 社会のことが少しずつ見え始めた。
- 自分の気持ちを相手に伝える言葉を持つようになった。
- 一部には「自分さえよければいい」と周りの見えない人も→医療のコンビニ化
- 豊かな時代の反映か？
- 人が人として成長する過渡期か？
- 情報が増える→選択肢が増える→迷いも増える
- 迷う先の医療は不透明→不安・不満が募る
- 医療への期待が大きい→攻撃的になる

患者の“発達過程”

1990年

よちよち歩きの幼児

現在

思春期・反抗期

ゴール!!

成熟した判断能力⇒自立
医療の限界・不確実性を引き受けてなお、
主体的に医療参加する

電話相談ニーズの世代間格差

高齢者
親切・丁寧・
優しく・親身

50～60歳代
根拠に基づく情報
人間関係
コミュニケーション

30～40歳代
正解と完璧
情報が武器

20歳代
マニュアル志向
コンビニ受診

患者の基本的医療ニーズ

安全

安心・納得

確かな技術

倫理観

情報の共有 & コミュニケーション

協働する人間関係を創造する

インフォームド・コンセント

満足度の高いナースの声

- 年次休暇の取得率が高い
- 実労働日数の軽減
- 研修支援システムの充実
(オープンでフランク)
- 「理想」が追求できる環境



患者 「この人に出会えてよかった！」

看護現場への期待

- 組織の目標や理念の「高い納得感」

- ・病院の使命・提供したい看護・将来ビジョン
- ・ワークショップなど議論の場で共有
- ・「思い入れ」が集約されて「具体的な形」になる

全員の
コンセンサスに

やらされている⇒やりたい！

- 方法論＋現場教育＝専門知識・技術

- ・プロとしての厳しい環境
- ・つねにプライドが刺激される
- ・自己学習の仕組みづくり

多様な価値観と世代・高齢社会が これからの看護に期待すること

医師不足、医療危機の喫緊の課題 解決策は「チーム医療」

- スキルミクス確立：診療の補助・医師法17条などの見直し
- 看護の質の向上：院内（とくに医師）の信認確保
 - ①確かな技術 ②高い倫理観
 - ③コミュニケーション、マネジメント能力アップ
- インフォームド・コンセントにおける看護の支援
（例：倉敷中央病院、聖隷浜松病院）
- 認定看護師、専門看護師の役割の明確化
- 院内における看護レベルアップ：専任副院長
- 在宅医療の看護力アップ

看護教育への期待と要望

1. 基礎分野「人間と生活・社会の理解」さらなる充実
例) 患者体験、看取り体験からの学び
実地研修枠の拡大など(街に繰り出す)
2. 専任教員の免許更新制、研修義務拡大
3. 臨床実習の単位数増加
4. 実習指導者の専任配置と指導研修強化
5. 生活能力、言語能力、会話力、社会人としてのマナーを高める教育
6. 卒後臨床研修早期実現