

<教育講演1>

明日から役立つ医療安全 神経内科診療に役立つ

メデイエーションモデル

安藤 哲朗

(臨床神経 2011;51:827-829)

Key words : 医療安全, 医療メデイエーション, 医師患者関係, コミュニケーション, 紛争対応

コンフリクトマネジメントの必要性

医療は不確実で、常に少なからぬリスクを持っている。医療のリスクは三類型に分類して理解することが可能である¹⁾。一番目はエラー、すなわち薬剤のまちがい、患者誤認、左右まちがいなどである。二番目はクオリティー、すなわち診断能力の不十分や治療技量の不足などの医療の質の不十分さである。三番目はコンフリクトで、患者が不信感を持っており、医療の結果に満足できないばあいにおこりやすい。これらの三類型のリスクは対策方法が異なる。エラーマネジメントでは、人はミスをするという前提に立って、個人のミスを責めずに、ミスをしにくいシステムを作ることが重要である。クオリティーマネジメントは、常日頃から臨床医がやっている医療の知識と技術の向上そのものである。コンフリクトマネジメントには、信頼関係構築やインフォームド・コンセントなどが重要である。医療紛争は、医療ミスの有無に関係なくおこることが指摘されており²⁾、医療事故対策とは異なった対策が必要である。

コンフリクトとは何か

患者も医師も「現実」をみるときにナラティブ（物語り）を通して認知する。たとえば医療で不都合な結果がおこったときに、医療事故の報道をたくさんみている患者は「病院は危険で医療事故が多い」というナラティブを持っているため「これはきっと医療事故だ」という認識を持つ。それに対して医師は医学的なナラティブを持っているので、「これは数パーセントの確率でおきる合併症だ」と認識する。そこで患者と医師の間に認識の齟齬が生じる。そしてこの認知齟齬を解決するのに医療者は「誠意ある説明」をするが、患者の側からみるとそれが「自己弁護」にみえてしまうことがある。そのようなばあいに感情的対立が激化して医療紛争となる³⁾。

まだ医療紛争になる前の段階である認知齟齬も、広い意味でコンフリクトと理解することができる。そしてこの認知齟齬の段階から対応することが必要である。予期しなかった手

術中の死亡を乗り越えるためには、手術前から信頼関係を構築している必要が指摘されている⁴⁾。認知齟齬をコンフリクトと理解して、常日頃からそれを乗り越えて対話をするのが、信頼関係の構築に繋がると考えられる。

メデイエーションモデル

医療紛争のときの従来型の対応は、患者側の当事者と医療者側の当事者（および病院を管理する立場の者）が話をするものであった。このばあい、医療者は病院を背負って対応していることとなり、患者側の感情的応答や意見をクレーム・苦情ととらえて、防衛的な対応になりがちである。そして病院が防衛的になると患者側はさらに攻撃的になり、紛争が激化しやすい。

メデイエーションは、患者と医療者の両当事者の間にメデイエーターが第三者的に加わって、両当事者同士の対話を促進するモデルのことをいう。メデイエーターは両当事者を分け隔てなく援助して、対話のテーブルを作ることが役割で、自身の意見の表明や調停案の提示はしない。メデイエーターの存在により対話は三極構造となり、当事者同士で協調的に対話しやすくなる（Fig. 1）。メデイエーションの目的は両当事者の関係修復にあり、どのような解決策をみいだすかは、あくまで当事者自身にゆだねる³⁾。

このメデイエーションモデルを、認知齟齬を乗り越えて協調的に対話するのに役立てることができる。

日常診療への応用

医療者と患者が1対1で対話するときにも、医療者が自分の中にメデイエーターを持つようにイメージして、患者の思いを受け入れて共感し、また自分自身を客観的にみる眼を持って対話する「セルフメデイエーション」をすると、協調的な対話がしやすい。

1. 日常診療の対話

医療にとって重要なのは患者と医療者のパートナーとしての信頼関係である。日常診療においていつも信頼関係を構築

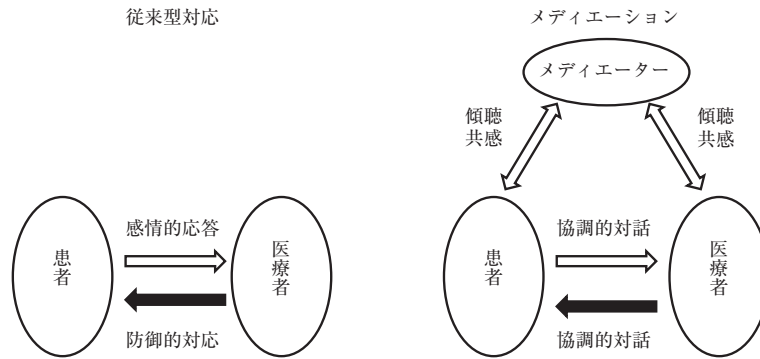


Fig. 1 従来型対応とメディエーションの相違.

するようにしていれば、予期せぬ医療事故がおこったとしても協調的に対話することが可能である。信頼関係の形はパートナーリズムの時代では「権威に対する盲目的信頼」であったが、パートナーシップの時代では「適切な情報提供と対話」に大きく変化した。現在では、一方的に専門家として見解を示すのみでは十分ではない。患者の不安、思いを十分受け入れて、それに対して専門家としてのアドバイスをすると患者と信頼関係を築きやすい。日常診療における信頼関係の構築において、「セルフメディエーション」が有効である。

2. 救急外来における患者対応

救急受診する患者は、医療者と継続的な関係性がない場合が多いので、信頼関係が築きにくいと考えられているが、わずかの救急対応の時間の中でも信頼関係を築くことはある程度可能である。救急患者およびその家族は、病気とともに不安な気持ちを抱えている。救急患者に対応する医療者は、単に身体的な疾患を診療するのみではなく、患者の不安な心理を共感的に理解して対応すべきである。例え患者が医学的に誤った考えを持っていたとしても、それを即座に否定して説得するのではなく、いったん患者の気持ちに寄り添い、その上で専門家としての見解を述べて対話を進めるのがよい。このばあいも「セルフメディエーション」が有効である。

3. インフォームド・コンセント

インフォームド・コンセントは説明と同意と訳される。医師は裁量権を持ち患者に説明して、患者は自己決定権を持って同意すると解釈されることが多い。しかし医師は理解させたつもりになっていても、患者は実は理解していないばあいがしばしばある。そして患者は理解していなくても、「はい」と同意することがある。患者が本当の意味で理解して納得していなかったばあいに、医療の結果が期待はずれだと紛争となる危険がある。

これを避けるためにはリスクの高い医療行為では、イン

フォームド・コンセントのときに、看護師やケースワーカーが同席して、メディエーター役となると有効である。患者が医師には直接聞きにくい疑問や不安を、メディエーターが受け止めて協調的対話ができる雰囲気をつくる。医師は一方的に医学的な説明をしがちなので、メディエーターは状況を見て医師の説明を区切って、患者に発言の機会をつくるのが有効である。「先生ちょっとお待ちください。(患者の方を向いて) どうですか、今までの説明の中でわかりにくい点やご不安な点はありますか?」というように、対話的な関係を築き、その中で情報共有して最終的な合意にいたるのがよい。

4. 院内コンフリクト

病院では様々な職種が働いており、しばしばコンフリクトがおきる。そのばあいに、それを自分の立場で裁定するのではなく、両者の話を聞いてメディエーションして、お互いが納得いく対話ができると、良好な関係を保ちつつ解決しやすい。メディエーションは病院の管理者にとっても有用な方法論である。

文 献

- 1) 長谷川剛. 医療安全推進のための3つの問題軸. 医療の質・安全学会誌 2007;2:173-175.
- 2) Localio AR, Lawthers AG, Brennan TA, et al. Relation between malpractice claims and adverse events due to negligence. Result of the Harvard Medical Practice Study III. N Engl J Med 1991;325:245-251.
- 3) 和田仁孝, 中西淑美. 医療コンフリクトマネジメント—メディエーションの理論と技法—. 第一版. 東京: シーニュ; 2006.
- 4) Taylor D, Hassan MA, Luterma A, et al. Unexpected Intraoperative Patient Death, The Imperatives of Family- and Surgeon-Centered Care. Arch Surg 2008;143:87-92.

Abstract

Healthcare mediation model for neurologists

Tetsuo Ando, M.D.

Department of Neurology, Anjo Kosei Hospital

Mediation offers a process by which two parties work towards an agreement with the aid of a neutral third party. Physicians and nurses can apply healthcare mediation model to ordinary medical practice for preventing conflict. Communication using mediation skills improves patient-physician relationship, and prevents medical malpractice and conflict.

(Clin Neurol 2011;51:827-829)

Key words: patient safety promotion, healthcare mediation, doctor-patient relationship, communication, conflict management
