

医療メディエーション

・

医療メディエーター

1. 医療メディエーション

医療メディエーション

医師や病院など医療者側と患者側との間にトラブルが生じた際、両者が向き合う場をつくり、両者の対話を促進して解決に導く手法。

「苦情」が「紛争」になることの防止・患者満足度の向上

医療メディエーター

メディエーションで中心的役割を果たす。

医療者側・患者側それぞれに中立的な立場で話を聴く

自分の意見を言ったり、評価や判断を下したりしない。

カスタマーハラスメントとは・・・

顧客から受けるハラスメントを意味する。

現在医療の現場において、看護職が受けるカスタマーハラスメントは、大きな問題となっている。「精神障害」の割合が多くなっている。



労災認定の要因は「事故や災害の体験・目撃をした」**76.9%**
「暴言・暴力の体験」**44.2%**

患者の人権を守ると同時に医療者の人権も守られることは、
よりよい医療・看護を提供していく上で非常に大切なこと。

「暴力・ハラスメント」に対して、
看護職が「しかたがない」と我慢する事ではない、という意識を持つことも必要です。

コミュニケーションの質を高めることで、医師の負担軽減に貢献できる

心理的な負担軽減にもなり、医療従事者のメンタルヘルスケアにもつながる

米国では・・・

医療事故に直面した医療者を「セカンド・ビクティム（第二の被害者）」と位置づけ、救済システムを構築していく動きが定着しています。

医療メディエーターは患者と医療者の間に入って、両方をケアしていく存在です。



1) 医療メデイエーションの定義

●医療メデイエーションの定義

患者と医療者の対話の促進を通じ、情報共有を進め、
認知齟齬（認知的コンフリクト）の予防、調整を支援する関係調整モデルである。

時に、事故、苦情やトラブル原因、齟齬や対立をエスカレートさせてしまう可能性もある。

インフォームド・コンセントの場面

- ・ 終末期の意思決定の場面
- ・ 苦情への応答の場面
- ・ 有害事象の発生した場面など



医療者側

ついつい防御的になり、
論理で説明し、説得しようとしてしまいがち。



患者側

説明の内容以前に、防御的な姿勢や、
「説得しよう」という姿勢に反発し、情報が
共有されるどころか認識の齟齬がいつそう深まる。