

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。

1. 医療メディエーション

医療メディエーションとは、医療事故などで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です。

医療安全に寄与するだけでなく、「苦情」が「紛争」になることの防止や、患者満足度の向上にも貢献します。

メディエーションで中心的役割を果たすのが医療メディエーターです。医療メディエーターは、医療者側・患者側それぞれに共感して話を聴き、双方の主張を把握して、当事者同士の対話を促します。あくまで中立的な立場を保ち、自分の意見を言ったり、評価や判断を下したりはしません。

本来であれば、医師や看護師が患者の声に十分耳を傾けることが望ましいですが、日本の医療を取り巻く環境は、厳しい状況です。医師不足に悩まされている医療機関が多いだけでなく、事務作業など診療以外の業務負担も大きいのが実状です。

患者さんへの配慮やコミュニケーションを個々人の努力やスキルに委ねるのではなく、組織ぐるみの取り組みが必要になってきています。

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。

このような「医療メディエーション」のモデルを活用した、患者と医療者間における対話の促進は、患者の思いに寄り添うことでより良い関係形成につながります。

患者・医療者間、職員間のトラブルに対する早期介入が可能となると同時に、ハラスメントがおきにくい職場風土づくりの一助ともなります。

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します。現在医療の現場において、患者や利用者、その家族から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ます。過労死等対策白書（厚生労働省）によると、看護職が労災認定を受けた事案のうち、「精神障害」の割合が多くなっています。

労災認定の要因は「事故や災害の体験・目撃をした」（76,9%）が特に多く、うち「暴言・暴力の体験」が44,2%となっており、多くの看護職が被害を受けていることがうかがえます。

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です。「暴力・ハラスメント」に対しては、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クエアにもつながる

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。



また、患者・利用者や家族と医療者の対話を促進し、相互理解を深めていくことも重要です。対話を通して、ヘルシーワークプレイス（健康で安全な職場）の実現につなげていきましょう。

前述したように、医師や看護師が対応しきれない場面は多いと思います。特に急性期病院では、医療者が患者と信頼関係を築くのに十分な時間をとることは難しいでしょう。

医療メディエーターが両者の溝を埋め、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と思います。また、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クエアにもつながるのではないかと考えています。

また、メディエーションが救うのは患者だけではないということです。多忙な中で医療事故を起こしてしまったり、患者さんから一方的に怒りをぶつけられたりすれば、医療者側が精神的に深い傷を負うことも少なくありません。人によっては抑うつ状態になったり、自殺したりする人だっています。患者を救うことは、医療者を救うことにもなるのです。

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なのです。

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。

1) 医療メデイエーションの定義

まず、最初に、医療メデイエーションの定義を確認しておきます。

●医療メデイエーションの定義

：医療メデイエーションとは、患者と医療者の対話の促進を通じて、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。

医療の現場では、患者と医師、患者と看護師など、一対一で対応する場面がほとんどを占めています。通常は、それで問題ないのですが、患者と医療者の間に認識上の齟齬や誤解が生まれやすい場面もあります。それが時には、事故につながったり、苦情やトラブルの種子になったり、齟齬や対立をエスカレートさせてしまったりする可能性もあります。

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はその典型です。こうした場面で、二項対立の構造で対応すると、なかなか対話がうまく進まず、齟齬が深まってしまうことも多いのではないのでしょうか。

有害事象発生時や苦情の場面では、医療者も平静ではられません。誠実に向き合おうとしても、患者の悲嘆や怒りに向き合うと緊張し、余裕をもって接することも難しくなりがちです。

他方、患者の方も、悲嘆、怒り、その他の感情の影響で冷静ではありません。医療者側は、ついつい防御的になり、医療側の論理で説明し、説得しようとしてしまいがちです。患者側は、医療者の説明の内容以前に、防御的な姿勢や、「説得しよう」という姿勢に反発して、情報が共有されるどころか認識の齟齬がいつそう深まっていきます。