

シンポジウム

患者の目線に立った医療の実現を目指して

座長 松本純夫

第60回国立病院総合医学会
(平成18年9月 於京都)

IRYO Vol. 61 No. 7 (472) 2007

キーワード 患者の目線, 患者の満足, 医療過誤

患者の願いは弁護士である加藤良夫氏によれば「原状回復」につきるといふ。すなわち病気になる前の心身ともに健康な状態に戻ることにあるという。原状回復の手段としての診断、治療は患者側から見ると「苦しくない」、「痛くない」、「早い」、「安い」、「隠さない」が歓迎される。

耳に心地よい「患者の目線」は時代とともに変わり、要求されるレベルは高くなる一方であり、クレームの内容も多岐にわたる。それに対応する「医療」の中身は、あたかも製造業での製品製造工程における「品質管理」と同義語になった。患者受診から問診・診察→治療→会計→退出までの過程で、どこかに一つでも欠陥があるとクレームがあがり、訴訟に発展するのが現在の医療の姿である。どの過程にも説明（IC）が必要であり、注意を要する。医師、看護師、コメディカルすべての職種にわたる関係者の連絡、相談、報告の徹底、確認が重要である。

これらの観点から「患者の目線」の変化について討議した。

医療の提供者である医師の立場から九州医療センター冷牟田副院長からは十分な情報を患者側に与える重要性が報告された。ともすれば一般人にはわかりにくい医学用語を使用した説明がされやすいことからみて、医療者側・患者側の双方向から理解を進める重要性が指摘された。

看護の面からは岡山医療センターの小野池看護部

長から医療から在宅へのスムーズな移行のため、後方連携すなわち退院調整看護師の活動、役割が紹介された。少子高齢化へ進む社会へ適応していくために急性期型の病院の試みとして注目すべき発表であった。

日本経済新聞社の木村医療担当部長からは報道関係者および患者としての視点から発表があった。1999年の患者取り違え事件以来、それまで隠れていた医療への不信感が顕在化し、報道件数が増加したことが示された。また公的機関職員への人々からのクレームの増加、暴力行為の増加も指摘され、「国民の心の荒れ」が進んでいることを憂慮する発言も強い印象を聴衆に与えた。

COMLの辻本さんからも木村氏と同様に医療過誤に関する新聞報道の増加、患者からのクレームが多岐にわたって増えている現状、とくに医師の説明不足に基づくクレームの増加が指摘された。講演の最後に患者側に立つCOMLの職員でも驚くような身勝手なクレームも増えている実情が報告された。

医療に関わる費用は国家予算の3分の1を占める巨大なものである。すなわち国民の健康は防衛、国土安全に匹敵する重要な安全保障に位置づけるべきとの意見も出た。さらに公共的な職場で検討はずれとも思える暴力行為が増加していることなど、国民の心に大きな問題が生じてきていることが実感されるシンポジウムになったことを報告する。

国立病院機構東京医療センター

別刷請求先：松本純夫 国立病院機構東京医療センター 院長 〒152-8902 目黒区東が丘2-5-1

(平成18年10月2日受付, 平成19年4月20日受理)

Aiming to Realize Medical Treatment from the Patient's Viewpoint Sumio Matsumoto

Key Words: patient's viewpoint, patient's satisfaction, medical error, incident