

第 238 回松本歯科大学大学院セミナー

日 時: 2011 年 9 月 16 日(金) 18 時 00 分~19 時 00 分

場 所: 実習館 2 階 総合歯科医学研究所セミナールーム

演 者: 佐久間 泰司 氏
(大阪歯科大学附属病院医療安全管理室室長)

タイトル: 医療安全とは何でしょう 医療と患者のより良き関係作りとは何でしょう

1. 医療安全とは何でしょう

平成 19 年 4 月から医療安全制度が歯科診療所にも義務付けられました。医療安全って、なんだ? 何をしたらいいんだ? という現場の混乱をいまだに耳にします。

医療事故やミスは不可抗力で起こるのではなく、業務システムの改善等により予防可能であると考えられています。厚生労働省は医療機関における安全対策として、

- 1) 各医療機関での「安全管理のための指針」の作成
- 2) 医療事故等の院内報告制度の創設
- 3) 「安全管理のための委員会」の開催
- 4) 安全管理の体制確保のための職員研修の実施

の 4 項目を挙げて、その対策を取ることを義務付けました。

この概要についてご説明します。

医療安全管理には、色々な新しい技法があります。業務手順改善には FMEA、事故原因分析には RCA、苦情対応にはメディエーション技法などです。

これらについて解説するとともに、大阪歯科大学附属病院において歯科技工士とともに行なった FMEA、歯科衛生士とともに行なった RCA についてご紹介いたしたいと思えます。

2. 医療者と患者のより良き関係作りとは何でしょう

患者さんとのちょっとした行き違いと思っていたのに、思いがけない大きなトラブルに発展したことはありませんか。これは患者さんとのコンフリクト(衝突、対立)を、患者さんを説得することで解決しようとしたり、解決を先送りして対立から回避したり、気がつかないうちに自分がケンカ腰になってしまったりしたことが原因です。患者さんとのトラブルは、対応に膨大な時間を奪われるだけでなく、医療者側に肉体的・精神的な重圧感を与えます。

このような患者さんとのコンフリクトに対し、対話を通して双方の立場を尊重し、協力しながら柔軟にトラブルを解決していこうというのが、医療コンフリクト・マネジメントです。

(次面に続く)

Matsumoto Dental University Graduate School of Oral Medicine

1780 Gobara, Hirooka, Shiojiri,
Nagano 399-0781, Japan

苦情を申し立てる人は、事実を知ってもらいたいとか、要求を呑んで欲しい、という願望が優先しているわけではありません。医療者に感情をぶつけて、今の自分の苦痛を聞いて欲しいのです。きちんと話を聞いて、その感情を受け止めてあげることが必要です。感情を受け止めることにより、患者に「私の苦痛を理解してくれた」と信頼感が生まれ、その後の対話が始められます。

ところが多くの医療者は理系頭なので、「痛みにはこういう治療をします」「窓際のベッドが他の患者なのはこういう理由です」と、事実の主張や要求の主張に先に答えようとします。この段階ではいくら説明しても対話は出来ないにもかかわらず、です。このような対話促進のノウハウを知っていることが大切です。

さくまやすし

学歴・職歴

昭和57年 大阪歯科大学卒業

61年 大阪歯科大学大学院修了(歯科麻酔学)・歯博

平成18年 龍谷大学大学院博士後期課程単位取得(憲法学)

昭和57年 京都市立病院麻酔科研修医

59年 大阪医科大学麻酔科(ペインクリニック)臨床実習医

61年 大阪赤十字病院麻酔科研修医

62年 大阪歯科大学助手(歯科麻酔学講座)

平成 9年 米国ハーネマン医科大学神経科(疼痛研究室)客員研究員

現 在 大阪歯科大学大学院准教授(歯科麻酔学)

同附属病院医療安全管理室長

日本医療メディエーター協会メディエータートレーナー、近畿支部世話人

日本口腔顔面痛学会理事・第16回会長

日本歯科麻酔学会評議員・専門医

日本蘇生学会指導医

米国心臓協会インストラクター(BLS,ACLS,PALS)

著書

周術期の危機管理(麻酔科診療プラクティス7) 文光堂(共著)

麻酔・救急・集中治療専門医の極意 真興交易(共著)

麻酔・救急・集中治療専門医のわざ 真興交易(共著)

歯科麻酔学 医歯薬出版(共著)

医事法の方法と課題 信山社出版(共著)

平和・生命・宗教と立憲主義 晃洋書房(共著)

担当:顎口腔機能制御学 金銅 英二