



医療安全支援センターと医療機関との連携

患者が医療について相談したり苦情を言ったりすることは、医療への“患者参加”の一つの形で、うまく拾い上げて活用すれば、医療の質や安全を高めることに役立ちます。患者が相談する場の一つに医療安全支援センターがあります。

皆さんの医療機関では、医療安全支援センターとどのような連携を図っておられるでしょうか？医療安全支援センター(以下、センター)は医療法第6条の13の規定に基づき、次の①～④の業務を行う組織として、都道府県、保健所を設置する市及び特別区により、日本全国で390箇所以上が設置されています。

- ① 患者・家族からの医療に関する苦情・相談に対応するとともに、医療機関に対して必要な助言を行う
- ② 医療機関および地域住民に対して医療安全に関する必要な情報提供を行う
- ③ 区域内の医療機関に対して医療安全に関する研修を実施する
- ④ その他、区域内における医療安全の確保のために必要な支援を行う

センターには、全国で1年間に約11万件(令和3年度)の医療にかかわる相談や苦情が寄せられています(詳細は、医療安全支援センター総合支援事業ホームページ¹⁾参照)。看護師などの専従相談員を置くセンターがある一方、行政職員が兼務で電話を受けるセンターもあります。センターでの、相談への主な対応は、例えば、ある医療機関で受けた診療に納得がいかないといった内容であれば、相談者の話を傾聴して相談者自身が問題を整理できるようサポートしたり、当該の医療機関からあらためて十分な説明を受けるように助言したりすることです。ただし、相談内容によっては、相談者の希望があれば、当該の医療機関にセンターから連絡をして、苦情の内容等を伝えたり、情報を共有したりすることもあります。

全国のセンター職員へのアンケート調査²⁾によると、センター職員は、医療機関への情報提供は、「相談者の声を届ける」、「改善に役立てられる」という点で有効と考えていました。また、情報提供の際には、“行政による指導”と医療機関から捉えられたり、相談者の立場に立ちすぎていると誤解されたりしないように工夫しているとのことでした。一方で、医療機関側の窓口が分からない場合に連絡がしにくく困っているという声もありました。

相談を受けることに加えて、住民に医療のかかり方や制度についての啓発する出前講座を開催したり、地域の医療機関の職員を対象とした研修会を開催したり、センターと医療機関の相談担当者との連絡会議を定期的の実施したりしているセンターもあります。

医療機関の皆さんが、研修会や連絡会などの機会も活用して、地域のセンターと顔の見える関係を作って、必要に応じて情報を共有していただくことで、相談者(患者・家族)に対してより適切に対応できることが期待されます。

【参考】

1)医療安全支援センター総合支援事業ホームページ (<http://www.anzen-shien.jp>)

2)厚生労働科学研究費補助金地域医療基盤開発推進研究事業「医療安全支援センターと医療機関内患者相談窓口の地域における連例と人材育成のための研究」平成30年度 総括・分担研究書(研究代表者 嶋森好子)
<https://mhlw-grants.niph.go.jp/project/27387>

ポイント

- 医療安全支援センターからの情報提供を受ける窓口を明確にしましょう。

医療現場においては、専門的かつ実践的なスキルや能力が求められますが、これらを獲得し向上させるためには「経験学習」が不可欠です。今回は、その重要性に焦点をあてます。

Q 「経験学習」とは何ですか？

A 経験からの学びを通じて成長するプロセスのことです。心理学者・教育学者であるコルブによると、個人は「経験する」→「経験を振り返る」→「教訓を引き出す」→「教訓を将来の状況に活かす」というサイクルを通じて、スキルや知識を獲得し成長していきます。このサイクルのうち「振り返り」のステップが特に重要と考えられています。

Q 「振り返り」のコツを教えてください。

A 「振り返り」には、経験中に行われるものと経験後に行われるものがあります。経験中の振り返りは、行動中に「何のためにこの仕事をしているのか」「もっといい方法はないのか」など自問自答することであり、これによって経験の質を高めることができます。忙しくて振り返る時間が持てないという悩みを持つ人もいますが、振り返りに特別な時間は必要なく、日常の中で、意識的に振り返りを行うことが肝心です。

Q 振り返りのために、他の人からのフィードバックをもらう必要はありませんか？

A 一緒に働いている上司や先輩、同僚や後輩、顧客（患者）からのフィードバック情報はとても重要です。フィードバックは言葉によるものに限らず、他の人の表情や雰囲気などからも得られ、自分では気がつかなかった課題や改善点を見つけるのに役立ちます。時に、受け入れがたい批判的なフィードバックを受けることもあるかもしれませんが、批判はオープンに受け止めたいですが、批判の言葉や内容はそのまま受け取るのではなく、その本質が何かを考えるようにするとよいでしょう。

Q 上司や先輩が、部下・後輩の振り返りを促進させるためには、どのようなサポートをすればよいでしょうか。

A まずは、本人自身に自分の言葉で振り返りを語らせ、それにじっくり耳を傾けましょう。そうすることで、本人が「なぜうまくいかなかったのか」「なぜうまくいったのか」を納得できるようになります。また、失敗よりもむしろ成功に焦点を当てるのが有効です。成功の背後にある要因やポジティブな側面を引き出し、本人が自らの強みに気づくことができれば、それらを伸ばすことで、さらなる成長を促すことができます。

Point

- 日常的に振り返りながら経験を積み重ねていくことで、経験の質はさらに高まる
- 周囲からのフィードバックには、自分では気づかなかった学びが含まれている
- 上司・先輩がポジティブ面に焦点を当てた振り返りを支援することで、成長が促進される

<情報提供元>

東京海上日動メディカルサービス株式会社
メディカルリスクマネジメント室

<http://tms.mrmhsp.net/>