

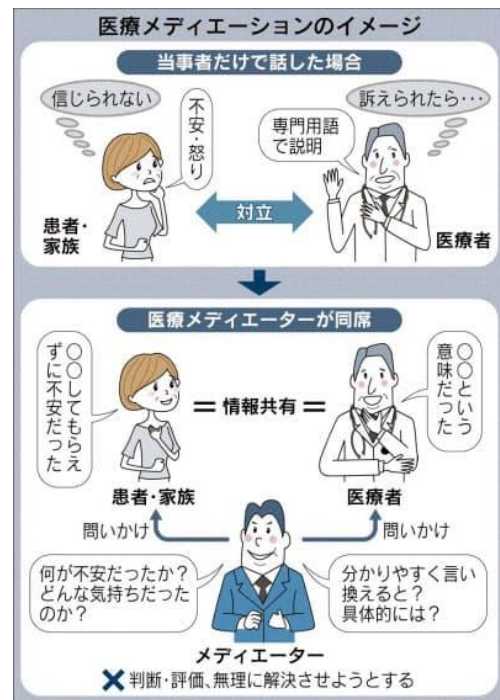


【医療メディエーション 患者と医療者の橋渡し】

私たちは安全を優先した適切な医療・介護を行っています。しかし適切な医療・介護を行っても予期せぬ事故を生じることがあります。また、想像していた結果が得られなかったりと患者や家族、遺族ら(患者側)と医療者側の対立を生んだり信頼関係の危機に陥ったりすることがあります。対立がエスカレートすると裁判まで発展することもあり、裁判になるとどちらも傷つく上、肉体的、精神的、経済的に相当な負担となります。そうならないためにも、初期段階の対応としてメディエーションは患者側と医療者側にも意味があるのです。

●医療メディエーションとは、患者側と医療者側、異なる職種間、同一職種間などで発生する様々なコンフリクト(紛争)を、両当事者が協働的かつ柔軟に解決していこうとするモデルで、紛争調整のみならず、対人関係や医療の安全・質の改善にも応用できます。

●医療メディエーター(医療対話仲介者)とは、このモデルを活用し両当事者が向き合える場を設け対話の促進を通じて、情報共有を進め、認知齟齬の予防、調整を支援していく人のこと。患者と医療者双方の語りを、いずれにも偏らない位置で共感的に受け止め、自身の見解や評価・判断を示すことはありません。



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構築につながります。また、職員間のコミュニケーションの向上など、さまざまな変化により、職場の風通しがよくなり、患者とのコミュニケーションも図られ、医療安全が図られることが期待できます。

イラスト：「医療メディエーション」患者と医師を橋渡し | NIKKEI STYLE より