

医療事故発生時の「患者の信頼を得る情報共有」について考える

講座1. 医療への患者参加が進まない背景と医療安全の関係

医療情報の公開・開示を求める市民の会世話人、産科医療補償制度再発防止委員 勝村久司

子どもが不注意で物を壊してしまった場合、親は、その原因を確認し、再発防止策と一緒に考えることができれば叱る必要はない。ただし、子どもが、壊してしまったことを隠したり嘘をついたりしていた場合は、親は、それが信頼を失う行為であることを伝え説諭するだろう。子どもの健全な成長と同じように、医療の質の向上も大切であり、そのためには正直さが欠かせない。医療裁判は隠蔽や改ざんとの闘いに過ぎない、と話す被害者は少なくないが、様々な医療事故の調査を通して感じることは、事故発生時に誠実なアカウンタビリティが果たせていない事例では、当初のインフォームドコンセントから不誠実であるケースが多いことだ。最初から嘘をついていると事故発生時に嘘を重ねてしまいがちなのである。

医療事故の被害者遺族の心の整理の仕方は、皆、表現の違いこそあれ、本質的に同じである。それは、同じような被害が繰り返されないようにするために尽力することの決意だ。なぜなら、そのことで亡くなった家族の命に意味を持たせることができるからである。このような遺族の思いに蓋をしようとするのではなく、遺族の再発防止を願うエネルギーを医療の質の向上につなげていく姿勢が重要である。

講座2. 医療者と患者の信頼関係を高めるオネストトーキング

奈良県立医科大学特任講師、元ジョンスホプキンス大学患者支援員 岡本左和子

医療事故が発生した時には、事故の程度に関係なく、患者や家族は頭が真っ白になる。その後、傷ついた自身や家族に起こったことが現実であると理解し始めるとようやく「何が起こったのか」と問いかけ始める。この時に適切な情報を与えられ、その内容を理解し、納得できて事故発生を徐々に受け入れていく。自身や家族が不具合を持つようになったことや、家族が亡くなったことを受け入れられるのは、もっと時間がかかる。

この視点のシフトは当該医療者にも同じように起こる。「何が起こったのか」を知り、理解するには情報を共有するタイミングが大事である。事故調査の進捗によって情報が増え、変わることもあり、まだ何が起こったのかもよくわからない時に、一方的に謝罪や説明をされても納得はいかない。ましてや今後の対策などを告げられても情報として受け取れる段階になく、かえって不誠実と受け取られかねない。この視点シフトを踏まえながらの情報提供と理解できているかを確認しながらの情報共有が必要になる。

講座3. 医療事故発生時の患者側の心理と医療者側がとるべき行動

精神保健福祉士・元読売新聞編集委員 原昌平

医療を受けていて、思いがけない死亡に至ったとき、あるいは障害など重大な結果が生じたとき、遺族や患者は、何を考え、どんな気持ちになるだろうか。怒りまくる？ 責任を追及する？ 多額の賠償を求める？ たいていの場合、そうではない。最初は、信じられないことだと驚く。次に思うのは「何が起きたのか、なぜそうなったのか、真相を知りたい」ということだ。

ところが、その願いに対して医療側からまともな説明がなかったり、患者側が覚えている事実経過と食い違う説明がなされたりすると、「隠されている」「ごまかされている」と感じ、強い怒りに発展する。事故そのものよりも、医療者の不誠実な態度に腹を立てる。その怒りは、訴訟を起こす場合の原動力にもなる。医療者は、そうした遺族・患者の心理を理解し、事後対応を誠実に行うことが、肝心である。