

Business Risk Management

リスクマネジャーのための情報誌

2006

5

May

第1特集 PM プロジェクトマネジメント

リスクマネジャーのための

レベル別 交渉力養成講座

第2特集 MCO 企業内コンサルタント養成

『「捨てる!」技術』著者・辰巳 渚氏監修

情報に潜むリスクを見抜く 7つの習慣

インタビュー◎辰巳 渚氏

医療・介護リスク

Q&A 「プライバシーについての説明と配慮」

Q

次のような苦情について、その要因と対応方法を教えてください。

患者さまからの苦情（投書）

私が入院していた6人部屋はとてもひどかったです。隣の人の排泄の様子などが聞こえてきましたし、カーテン越しに他の人たちの話も筒抜けで、とてもプライバシーが保たれているとは思いませんでした。手術後、痛みで苦しんでいた時も私のうめき声などが他の患者さんに漏れ聞こえていたかと思うと恥ずかしい思いがしました。

また、癌で入院していた私に対して他の患者さんの家族からは「元気そうなのにどこが悪いのですか？」などと聞かれて本当に困りました。こういう

話を看護師に相談したところ「病院なのだからある程度は仕方ありません。個室にしますか？」と言われました。金銭的に個室には入れないのでごく嫌な気分になりました。お金のない私が悪いのでしょうか。



A

病棟内での患者さま同士のトラブルやプライバシーの問題です。この苦情の背景にはどのような要因が隠されていたのでしょうか。考えていきましょう。

ポイントは大きく分けて2つあります。1点目はプライバシーについての入院前説明の問題、2点目は患者さまへの対応問題です。

プライバシーの確保については個人情報保護という観点も加わり、最近ではかなりの病院で注意が払われているようですが、患者さまの心理的問題にもかかわってきますので繊細な配慮が必要です。

患者さまが恥ずかしいと感じたり、自尊心を傷つけられたと感じたりする感覚は、人によってまちまちです。その人の尊厳にも関わる問題ですから、入院前にしっかりとしたインテークを行い、6人部屋でのプライバシーがどの程度確保されるものなのかの説明を

すべきです。また、患者さま同士のトラブルについては基本的に病院の責任外ではありますが、医療サービスという観点から考えて、入院前には患者さまやその家族に「他の患者さまへの話題についてはご配慮ください」という旨の説明があると親切でしょう。

次に2点目の患者さまへの対応についてですが、「病院なのだからある程度は仕方ない」という言葉は禁句です。理屈はたしかにその通りなのですが、こう言われてしまっただけでは、「では我慢しろということか！」と患者さまは逆上してしまいます。ルールや規則を理由に何かを断る場合も、同様のことが

言えます。

まずは患者さまの視点に立って「お気持ちはよく分かります」としっかり受け止めたうえで、「ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。入院前の案内が不備だったようですが、もし差し支えなければ別の病室をご用意いたしますがいかがいたしましょうか」という対応が基本となるでしょう。

まずは気持ちを察して受け止めることが大事です。病院内に理解者がいると思うと患者さまは落ち着き、実際に病室を変えてほしいとまではおっしゃらないケースもあります。■

PROFILE

オフィス・アサノ／代表

浅野 睦 Makoto Asano

丸井・ブルデンシャル生命を経て、コンサルタントとして独立。業務改革、営業戦略、リスクマネジメントを中心に、一般企業から医療法人など、幅広くコンサルティング活動を展開。リスクマネジメント協会理事。

