

Business Risk Management

リスクマネジャーのための情報誌

2007

7

July

第1特集

数字で語れるマネジャーになれ!!

ビジネス数字力 パワーアップ講座

第2特集

上司を動かす
「部下力」の磨き方

【新連載】

ケースで学ぶコーチング

現場マネジャーにとって「コーチング」とは何か?

リスクマネジャーのための法律講座

検証!! 公益通報者保護法

【好評連載】

業界別リスクマネジメント講座

人材ビジネス業界

リスクマネジャーのための教養講座

競争に勝つための戦略

3つの基本戦略と業界内部の競争分析

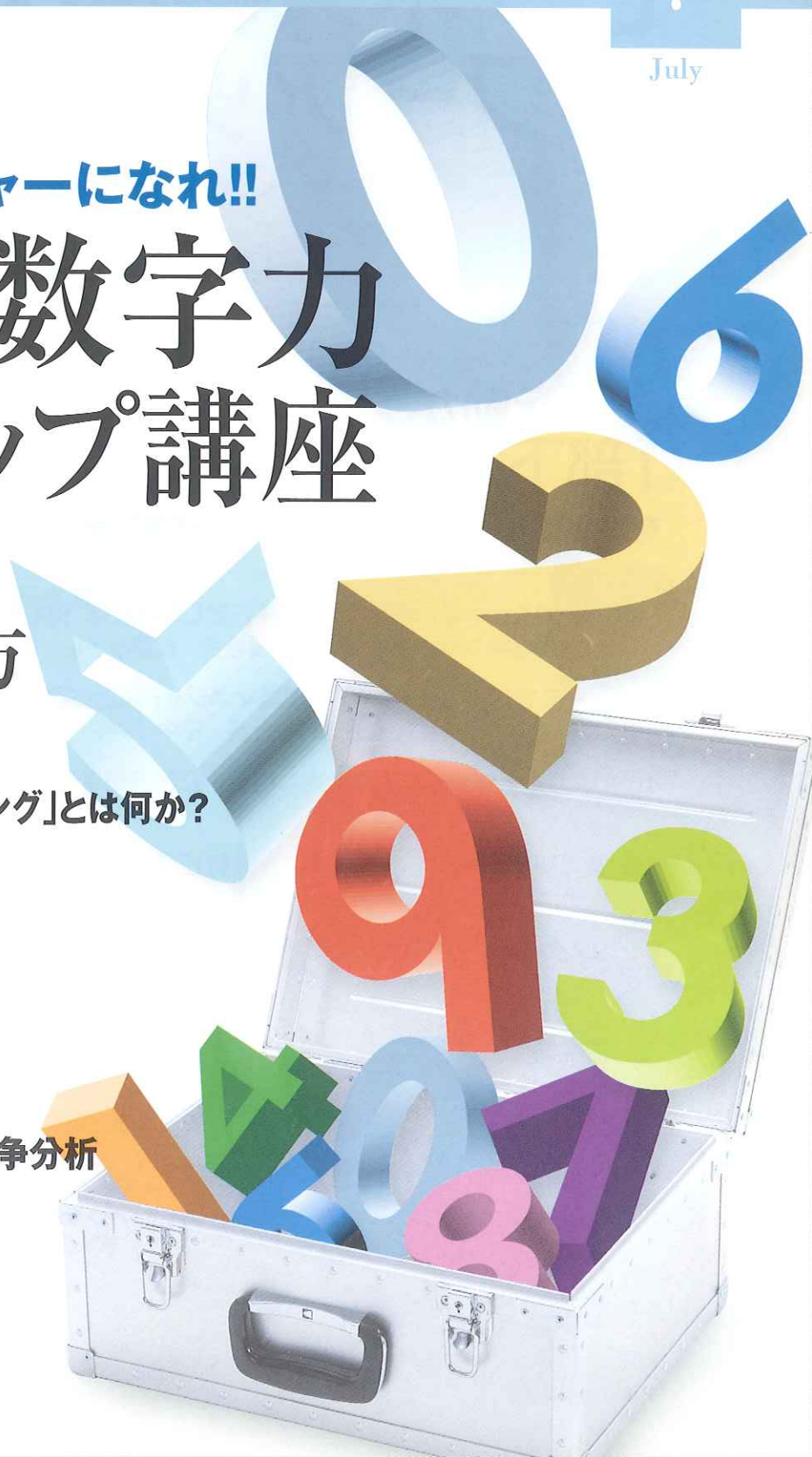


私のミドル時代

テンブスタッフ株式会社

代表取締役社長

篠原 欣子氏



医療・介護リスク

Q&A

インフォームド コンセント②



以下のような投書を患者様からいただきました。問題点を考えてください。

父が亡くなった時のことなのですが、入院している病院にお見舞いに行った時、とても苦しそうだったので主治医に伝えたところ「尿も出ない状態だからでしょう」ということでした。医師からの説明はそれだけで、父は十分なコミュニケーションがとれない状態でした。そして医師は黙って血中の酸素濃度を測定する器具や尿を誘導する管を外していきましました。てっきり状態が安定したのかと思い、私は帰宅しました。その数時間後、父は誰にも看取られず逝去しました。父は心臓が悪く、すでに多機能不全の状態でしたから、家族から主治医に「無駄な延命治療はしないでください。とにかく本人が苦しまないようにしてください」と伝えてありました。無駄な延命治療だということ器具を外したのでしょうか？ 苦しい様子でしたが、ちゃんとした治療が施されていたのか疑問が残っています。また、急変する可能性があったのならひとこと言ってくれば、という思いがずっと残っています。



(先月号の続き) インフォームドコンセントで、医師の伝えたい内容を患者がすべて理解できるとは限りません。認知症があれば尚更ですが、病気になったことで精神的にショックを感じやすくなるなど、恐怖感や不安感によって気持ちが混乱しやすいからです。また、患者は将来より現在のことに関心が集中する傾向があるため、的確な判断が難しいなどの問題もあります。今回はどのような情報提供のステップを踏めば患者が的確に判断しやすくなるか、について解説しようと思います。

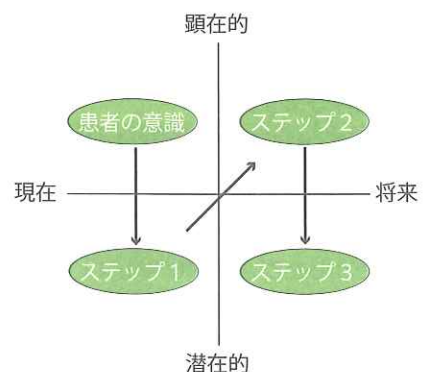
インフォームドコンセントで伝えるのが難しいのは、リスクに関することです。検査や治療・手術の方法等は技術的なことが多く、その手段より病気がよくなることが予想できるため、患者も積極的に耳を傾けます。しかし、治療や手術によって生じるリスクについては、最悪の場合「死」を覚悟しなくてはならないため、患者側の精神的負担が大きいため、コミュニケーションが難しくなります。そこで、リスク情報を伝える際に注意したいことが2点あります。

一点目は表現方法です。「生存率30%の手術」と「死亡率20%の手術」では、生存率を示した表現の方が患者は積極的になりやすいものです。手術内容は同じでも表現を変えるだけで印象は異なります。リスクは伝える必要がありますが、ストレートに伝えるのではなく、得られるメリットを先に表現するようにしたいものです。

二点目は情報提供の順序です。右図を見てください。縦軸に顕在的・潜在的リスク、横軸に現在・将来リスクをとっています。患者は現在の痛みや不快感など、顕在化しているリスクに関心があります。専門家としては、まず現在潜んでいるリスクについてわかりやすく伝えることが最初のステップです。自覚はないかもしれないが、現在体内がどのような状態なのかを検査結

果などを見せながら伝えます。次に、将来顕在化しそうなリスクについて情報を伝えます。放置した場合と治療した場合それぞれについて、将来生じることについて説明します。最後に、将来潜在化しそうなリスクについて、客観的なデータなどを使って理解を促すようにします。

リスク情報提供のステップ



PROFILE

株式会社フォーサイトコンサルティング/代表取締役社長

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。

