

新葛飾病院【患者支援室】の活動

新葛飾病院では、8年前より、医療事故を「隠さない、ごまかさない、逃げない、嘘をつかない」よう全職員に意識改革を求める活動を続けてきました。

しかし、これまで解決に至っても、必ずしも患者さん・ご家族との真の話し合い、コミュニケーションができていたとは言えなかったことから、この状況を打開したいと、医療事故により子息を亡くした経験を持つ豊

田郁子さん（写真右）をセーフティマネージャーとして採用、2004年10月より患者の視点を取り入れた医療安全管理活動を開始しました。



当院では必要な安全対策を考えるなかで、患者さんは自身の治療について学習し、知識を持つことが重要と思い、医療安全対策室と併設して「からだ学習館」（患者図書室）と「からだ学習館相談窓口」を【患者支援室】の総称で設置しています。

患者支援室の活動は幅広く、患者さんの悩みや不安を早期に把握できるように入院生活を応援するシートを全入院患者さんに配布、支援室スタッフがベットサイドに伺う体制にしています。また、重大な医療事故や医療トラブルが発生した際には、当事者が向き合えるよう対話の場を持つための院内メディエーション（調停）の実践「医療ADR」（裁判外紛争解決）を行い、毎月1回開催の医療ADR研修会では、医療者間の対話を促進するための研修を行っています。

患者支援室の活動と実践を通して、医療者と患者さん・ご家族とが日常的に対話することの重要性を痛感しています。

【連絡先】

新葛飾病院患者支援室 豊田、杉本 03-3697-8331