

第6章 患者の権利とその教育への配慮

【現状の説明】

1 患者の権利の尊重

(1) 当院は、開院以来、「患者中心の医療」を医療提供の基本理念として唱導し、地域医療をリードしてきた実績がある。それを歴史的に継承する形で平成17年に病院の理念と基本方針の見直しを行い、「患者中心の医療」「患者の権利の尊重」を理念と基本方針に位置づけるとともに、次に掲げる「患者さまの権利」を憲章化し、理念と基本方針と一体のものとして職員への周知と患者等院外への広報を行っている。

■患者さまの権利

当院は、医療の中心は患者さまであると認識し、患者さまには次のような権利があることを宣言します。

- 安全で良質な医療を公平に受けることができます。
- 病気や治療内容について、分かりやすい言葉で説明を受け、ご自分の希望や意見を述べるすることができます。
- ご自分の意思で治療方法や医療機関を選択することができます。
- 診療記録の開示を求めることができます。
- 他の医療機関に受診することを希望される場合は、必要な情報提供を受けることができます。
- プライバシーは尊重され、個人情報 は 厳重に保護されます。
- 臨床研究に関して十分な説明を受けたうえで、その研究に参加するかどうかご自分の意思で決定できます。また、いつでも参加を取り消すことができます。

(2) また、患者の医療参加、診療への協力を促す観点から、前記の「患者さまの権利」とセットで「患者さまへのお願い」を広報している。

■患者さまへのお願い

当院は、大学病院としての社会的使命を果たすため、様々な医療を提供しています。患者さまには、次のことをご理解いただき適切な医療を行うためご協力くださいますようお願いいたします。

- 健康状態、その他必要なことを可能な限り正確にお話してください。
- 説明を受けてもよく理解できない場合は納得できるまでお聞きください。
- 治療を受ける場合は、医療スタッフの指示に基づき療養してください。
- 病院のルールを守り、他の患者さまの迷惑にならないようご配慮ください。
- 当院は教育・研修施設として医学生・看護学生等の臨床教育実習を行っておりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

(3) 患者の権利を尊重し、患者の療養生活、社会生活を支援するための各種の相談窓口を設置し、患者と家族のニーズに対応している。

- ① 苦情相談の窓口として、受診に関する総合相談窓口、支払いに関する医事相談窓口、医療安全に関する相談窓口等を設置している。
- ② 医療福祉相談は専門の医療福祉相談室を設置し、専任のMSWを配置して対応している。
- ③ 患者の権利の尊重に関しては、倫理的な諸問題への対応も含めて「患者の権利・臨床倫理検討委員会」が、各種相談窓口や患者サービスの向上に関しては「医療サービス向上委員会」を設置して、患者満足度調査や投書箱から採集される苦情・意見に基づく問題点の解決や評価を行うほか、医療倫理やサービス向上のためのカンファレンスやセミナーを開催し、職員の意識の高揚を図っている。

2 患者と医療者のパートナーシップの重視

医療が患者と医療者の良好な人間関係、相互の信頼関係を基礎として成り立つことから、患者と医療者のコミュニケーションの重要性に鑑み、インフォームド・コンセントの徹底による患者の理解、入院診療計画の説明等による患者の医療参加を中心として、患者と医療者のパートナーシップの促進に努めている。

3 教育研修への配慮

患者の権利の尊重、インフォームド・コンセントの徹底を中心とした患者と医療者のパートナーシップを促進するための病院の理念と方針を医学教育研修へ反映する取り組みも行われている。

- (1) 医学教育においては授業科目としての医療倫理、面接技法の教育が行われているほか、病院の接遇パンフレットが学生に配布され、活用されている。
- (2) 臨床研修では、医療安全、感染管理と並んで、臨床倫理と接遇研修が必修とされており、採用時のオリエンテーションにおける総合研修においてもこれらの項目が重視されている。また、毎年開催される研修医のワークショップにおいて患者とのコミュニケーション能力を高める実践的な研修が行われている。

【点検・評価】

- 1 患者の権利の尊重と苦情相談への対応に関しては、その体制も整備され、積極的な取り組みが行われ、研修会の開催などによる職員の意識の高揚、患者サービス、満足度の向上に繋がっていることは評価できる。
- 2 他方、投書や意見への対応のレスポンスの在り方と情報の開示に関しては、なお改善を要すると思われる。
- 3 臨床研修への配慮に関しては、研修会への研修医の参加が十分とは云えない。

【将来の改善・改革に向けた方策】

- 1 接遇や患者とのコミュニケーション能力の向上に関する他職種参加型のワークショップを開催することにより、知識や能力の向上とともに職種間の交流の緊密にする。
- 2 臨床研修センターの研修プログラムに患者の権利や接遇マナー研修を位置づけるほか、研修医が参加しやすい研修環境を整備する。