

平成28年度 医療情報の理解促進に関する研修会 アンケート結果

■開催日時:平成29年2月15日(水曜日)15時～17時

■テーマ:患者・家族とのトラブルを防ぐ

円滑なコミュニケーション

講師:早稲田大学大学院法務研究科

教授 和田 仁孝 氏

■開催場所:都民ホール

■参加者:262名(うちアンケート回答者209名)

(回答者内訳:看護師76名、MSW57名、事務46名、

その他25名、未記入5名)

I 都民(患者・家族)への説明が難しいと感じること(複数回答可)

- | | |
|-------------|-------|
| ①医療機関の機能分担 | (103) |
| ②医療費・その他の経費 | (68) |
| ③介護保険施設 | (17) |
| ④介護保険制度 | (20) |
| ⑤在宅療養 | (37) |
| ⑥その他 | (24) |

- ┌ 医療内容
- └ 苦情対応

II 今後の「理解促進に関する研修会」で取り上げて欲しいテーマ

- ・エンゼルケア 小林光恵先生
- ・東大附属病院心療内科 瀧本先生
- ・同じ講師の先生で医療事故調査やリスクマネジメントについてぜひお聞きしたい。
- ・和田先生のこの研修を何度かお願いしたいです。
- ・医療機関の機能分担、転院について。大学病院からの紹介で入院になった時に家族からすぐに出されると家族にうまく説明するための研修
- ・医療契約とは何か、結果を保証するものではないこと、医療用語の分かりにくさと本当の意味
- ・医療現場の職員の定着率アップについて
- ・医療現場の不满による不払い対応
- ・外国人患者・家族とのトラブル事例とその対応
- ・かかりつけ医のを見つけ方、良い病院の探し方
- ・患者、家族からの(苦情、クレーム)、クレーマー対応
- ・患者からのセクハラ行為
- ・患者さんにも知ってもらえる医療安全
- ・患者の権利とはよく言いますが、働く側の権利も守ってほしい。医療者側だけが下手、下手にでるのはどうしたものか、セカンドオピニオンが患者側にあるのなら、病院にも患者を選ぶ権利を確立してほしい。
- ・管理者の役割、患者・家族との関わり
- ・コーチングについて
- ・在宅での看取り対応とグループケアについて
- ・弱者に対する経済的ネグレクトについて
- ・専門用語、難しい言葉を分かりやすく。分かりやすい言葉は分かりやすいが”当事者のエンパワメント”。
- 今回の講義でもありましたが、メディエーター中立は介入。医療分野多職種での事例を含む(医療経営の現状の中で受診の流れを患者中心にできるか)
- ・対話(相談、言葉)から生まれる訴訟事例。弁護士関係までの実際の負担額。和解金事例など。
- ・多職種との連携
- ・地域包括ケア、医療介護の今後の在り方(どのようにつながっているのか)
- ・都民からの医療機関に対する苦情や意見についての対応事例報告
- ・都民の方向けに今の医療制度はどうなっているのか、役割が違うことなどの理解を深められるようなものをしていただけるといいと思います。
- ・法的な対応策を具体例を交えて教えてほしい。
- ・身寄りのない患者の意思決定サポート、利用できる制度の紹介、(延命に関する)倫理的問題の対応
- ・わからずやの家族の入院を断る方法