

賢い患者になるには？

誰も病気になると、不安な気持ちになります。そうしたときに、医師から機械的な対応をされたり、十分な説明がないとさらに不安は高まってしまいますよね。今回は、医師と患者のコミュニケーションについて考えてみましょう

ある女性社員が、病気で手術を受けることになったそうです。医師の説明を受けたもののよく理解できず、家に帰ってからインターネットで情報を検索したと言っていました。彼女が少しでも不安を取り除いて手術にのぞめるよう、手術前に医師に確認すべきことなどをアドバイスできればよいのですが…



医師とのコミュニケーションのポイントは何ですか？

「XPLAIN」 「伝える」「質問する」の3つを意識しましょう

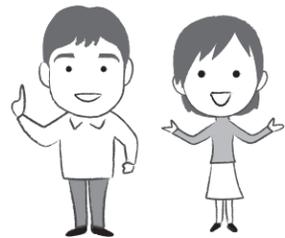
「賢い患者」になることは、自分の健康は自分で決められるようになる、すなわちヘルスリテラシーを高めることでもあります。患者になったからといって、自分の体が自分のものでなくなったわけではありません。患者がよく使う言葉に、「まな板の鯉」というのがあります。手術で麻酔がかかったあとならともかく、その前に治療方法に納得して意思決定するのは患者自身です。

とはいっても、病気になるって気も動転しているときに、何もわからないまま対処するのは容易ではありません。そんな患者を支援するために『新・医者にかかる10箇条』というものがあります。これは、患者の電話相談

新・医者にかかる10箇条

- 1 伝えたいことはメモして準備
- 2 対話の始まりはあいさつから
- 3 よりよい関係づくりはあなたにも責任が
- 4 自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報
- 5 これからの見通しを聞きましょう
- 6 その後の変化も伝える努力を
- 7 大事なことはメモをとって確認
- 8 納得できないときは何度でも質問を
- 9 医療にも不確実なことや限界がある
- 10 治療方法を決めるのはあなたです

NPO法人「ささえあい医療人権センターCOML」
(http://www.coml.gr.jp/)



中山和弘先生
花子さんにヘルスリテラシーについて教え、産業保健活動をサポート。

花子さん
新米産業保健師。ヘルスリテラシーに関心をもち、中山先生のもとで勉強中。

不安は、自分にしかわかりません。お金や仕事、家族のことも、とても大事なことに、言い出せない人は多いようです。伝えたいことを医師にわかりやすく伝えられるよう、あらかじめ整理しておきましょう。

そしてわからないことがあれば、『質問あるのみ』です。

医師にうまく質問できない人も多いようですが…

アメリカで推進中の『3つの質問』が参考にになります

アメリカでは、医療事故を予防し、質の高い医療を実現するためには、患者の医療への参加が必要と考えられており、コミュニケーションのための質問が最も重視さ

れています。診察のなかで適切な質問を思いつづためにつくられた「クエスチョン・ビルダー」というサイトもあります。これは、米国医療研究・品質調査機構（AHRQ）が運営するウェブサイトで、サイトを利用して、患者は自分専用の質問リストを作成できるようになっています。たとえば、手術についての質問項目としては、左に示したようなものがあげられています。

また、アメリカでは、もっとシンプルに「3つのこと」を聞きましよう（Ask Me 3）という運動が展開されています。それは次の「3つの質問」です。

③ それをすることが私にとってなぜ重要なのですか？

とくに3つめの、なぜその方法をとらなければならないのかについて、自分で納得することが必要ではないでしょうか。

さらに、患者参加型の医療という点では、自分についてのデータや記録などの情報は、自分のものであることも忘れてはいけません。病院や診療所では、必ず自分に関するカルテなどの記録がありますから、必要なときは見せてもらいましょう。いつでもどこでも見られるようにしている病院も次第に増えてきており、患者を中心として、情報を共有してよりよい医療を進めようという態度の表れともいえます。

手術に関する質問例

- なぜ手術が必要なのですか？
- ほかに治す方法はありますか？
- どんな手術が必要ですか？
- この手術を以前したことがありますか？
- この手術をするならいちばんよい病院はどこですか？
- 麻酔は必要ですか？
- いつまでに治りますか？
- いつまで入院しますか？
- 手術のあとにどんなことがおこりますか？
- 手術を先延ばししたり、しなかったりするとどうなりますか？

米国医療研究・品質調査機構
(http://www.ahrq.gov/questions/qb/)

医師の態度に不満なときの解決法を教えてください

看護師や医療コーディネーターを活用しましょう

質問しようと思っても、いかにも質問してほしくなさそうな態度をとる医師に巡り合うこともあるでしょう。そうであっても、少なくとも「3つの質問」を確認し、セカンドオピニオンを求めたいところでは、それができないときは、看護師に相談するのもひとつの方法です。看護師は、患者が納得して治療生活を送れるように支援するのが大きな役割です。

また、受診している病院や診療所の人ではない、第3者に支援を求める方法もあります。医療コーディネーターは、看護師等の国家資格を保有し、医師と患者の間に入って、病院や治療方法を選択する際に相談に乗ってくれる人たちです。そのほか、治療やケアの意思決定に迷ったときなどの資源としては、中山和弘他編著『患者中心の意思決定支援』（中央法規出版）を参考にしてください。