



分科会 1 質の高い服薬指導を目指して —患者の利益のために—

W-01-01 質の高い服薬説明を目指して 患者の利益のために

つじもと よしこ
辻本 好子

NPO 法人ささえあい医療人権センター COML 理事長

患者の自立と主体的な医療参加を目指し、NPO 法人ささえあい医療人権センター COML は 1990 年に活動をスタートしました。それ以来、インフォームド・コンセントの充実とよりよいコミュニケーションの構築を目指し、さまざまな活動をおこなって今年 20 周年を迎えました。とくに、日常の活動の柱である電話相談には、20 年間で 48000 件を超える患者・家族のなまの声が届いています。そこから聞こえてくる患者の医療に対する基本的なニーズは、「安全で安心、納得したい」。ミスや事故に遭いたくない、この医療者と出逢えたことで安心できた、納得できたと思える医療者との出会いを望んでいることです。

2003～2004 年をピークに高まった医療不信によって、医療に対する過度とも言える期待と根深い不信感が患者の心に同居しました。「病院に行けば必ずよくなるはず」という盲目的・絶対的な期待。その一方で、患者が希望した通りに治療が進まないというだけで「ミスがあったに違いない」「何か隠しているようだ」という不満や不信感。まさに「100 - 1 = 0」という患者が増えたのです。しかし、昨今の「医療崩壊」「医師不足」「救急医療の危機」などの報道の影響もあってか、漠然とした医療不信の声はおさまりつつあります。医療に完璧はないからこそ、医療のマイナス面を共有する医療者とのコミュニケーションが重要です。しかし残念ながら、インフォームド・コンセントにもコミュニケーションも、こうすれば正しいという「正解」はありません。さらにはチーム医療の再構築など、喫緊の課題には、「医の原点」に立ち戻り、患者・地域住民の理解と協働によって、ピンチをチャンスにする努力が大切です。患者の声に耳を傾け、医療側からの一方通行の説明ではなく、患者が知りたいことに応じて情報提供・開示・共有する。そのためには患者の不安や疑問に寄り添い、それぞれの患者に個別対応するコミュニケーション能力が薬剤師にも求められます。一方、私たち患者にも、罹患した事実を自覚し、どのような医療を受けたいのか意識化、言語化し、医療者とともに歩むコミュニケーション能力を備える必要性。さらには、医療の限界や不確実性をいかに引き受けるかが迫られています。多様化する患者のニーズに応えるには、常に揺れる患者の心に寄り添うという医療者の支援で協働の医療を構築することが不可欠です。

これまで患者の目に映る薬剤師の姿は、どこか地味で、ドクターやナースの陰に隠れがち。なぜかドクターに遠慮して、正々堂々と自分の意見を言ってくれない人、という印象が強いのです。また、薬剤師の説明は、患者が聞いているか、理解しているかはお構いなしに、専門領域の「説明パッケージ」に詰まった内容を 1 から順番に並べ立てていく印象があります。ところが、患者が予期せぬ質問をすると口ごもったり、表情が固まったりするという厳しい指摘も患者からは届いています。つまり、患者の知りたいことへの情報提供や臨機応変な対応は、残念ながらあまりしていただけませんでした。

とくに最近、医薬分業が進み、大手のチェーン店の調剤薬局も今や飽和状態です。対応や説明もますますマニュアル化しているように思えてなりません。下にも置かないような、患者が戸惑ってしまうような“跪いての対応”までされると、逃げ出したくもなります。

何よりの期待は、薬のプロとして信頼に足る専門性を大いに発揮していただきたいこと。専門家として役割を果たすために、まずは今日的な患者のニーズを把握してください。そして、どのような質問にも患者にわかるように説明していただき、目の前にいる患者に関心を持ち、それぞれ違う背景を持つ患者“その人”の不安や疑問が何かを理解してください。そのうえで、必要に応じた支援を期待しています。また疑義照会などでドクターに問い合わせるときにも、薬剤師として堂々と意見を述べる姿を患者に示していただきたいと思います。患者の信頼を得るために、いまこそコミュニケーション能力を高め、発揮するときだと思います。