

今月の学習会報告 ～ 医療相談課 編～

開催の経緯

コロナ禍で体制が整わず、医療相談課の機能維持の危機を感じました。予め、体制に応じた業務（患者支援）の優先順位を決め、経験年数や個人の判断力に左右されず、患者の利益を守る体制の構築を目的に学習と協議を行いました。

学び

最初にBCP（事業継続計画 **Business Continuity Planning**）とは、危機的状況に遭遇した時に損害を最小限に抑え、重要な業務を継続し早期復旧を図ることを目的として計画されることを学習しました。

そして、BCPを策定するために、次の①～④について協議しました。

①理念や基本方針を振り返り、何を守るか ②重要な業務とリスクの洗い出し
③リスクに優先順位を決める ④実現可能な具体策を決める

このステップを3ヵ月かけて踏み、支援の緊急性と優先度、具体的行動、指揮体制などの「緊急対応体制の構築」を策定しました。

抱負

策定に当たり、SWが守るべきもの（権利擁護・倫理的視点・受療権等）や患者の状況別の緊急度、支援方法など、日常の支援の振り返りの場にもなりました。BCPはアップデートも必要です。今後も皆で協議を続け、万が一の時でも安心と自信を持って患者支援が行えるようにしたいと思います。

まなmemo

◎ IPI分析 (Issue...問題点、Position...主張、Interest...本当の想い)

皆さんは、医療メディエーターという役割をご存知ですか？

医療現場におけるクレーム対応時に、患者側でも医療従事者側でもない第三者の視点でIPI分析を用いて問題解決に関わる、仲介人の役割として今注目されています。



患者：「もう生きることに疲れた。こんな生活もう嫌だ。」

⇒ 入院生活が長くなり疲労とストレスで何もかもが嫌になった患者様の発言。

(= **ポジション**)



メディエーター：「早く元気になって開放的でいられる元の生活に戻りたいということですね」

⇒ その言葉の背景にはどのような思いがあるのか、を考える。(= **インタレスト**)

紛争解決のためのIPI分析の中で最も重要なのは「インタレスト」だといわれています。真の訴えは何なのか意識して考えてみると相手への見方も変わってくるかもしれません。患者様やそのご家族の「本当の想い」に寄り添えるスタッフ、病院でありたいものです。