

チーム医療とは

フラット型チーム医療

医師と患者さん・家族の双方が積極的役割りを果たすことを目的として、フラットなパートナーシップを結び、患者さんの治癒と社会復帰を目指す医療のスタイル。かつては医師を頂点とするピラミッド型指揮体制があった。(⇒ p.5)

一般的接遇スキル

患者さんと接することが最も多い医療事務スタッフ・看護師の対応スキル。特に受付は接遇やマナー、言動などについて高いレベルを身につけることが求められます。(⇒ p.6)



?

あー!



インフォームドコンセント (IC)

全医療行為について、医師が患者さんに理解できる手法を用いて十分な説明を行い、代替の医療方法も提示したうえで、患者さんが自由意志による同意をすること。(→ p.5)

ヒューマン・ケア

患者さんの世話・介護・看護など医療的・心理的援助を含むサービスで、

1. 知る (Knowing)
2. 寄り添う (Being With)
3. 役に立つ (Doing for)
4. 助ける (Enabling)
5. 誠意を尽くす (Maintaining Belief) の5つの過程をさす。(→ p.10)

1

各職種の果たす役割とは？

すべての医療スタッフ・医療事務スタッフは、「おもてなし、思いやり (Hospitality) の心」で勤務しています。病院 (Hospital) と、看護 (Hospice) は、ホテル (Hotel) と同じラテン語の語源であり、ホテルのような素晴らしいおもてなしの環境下で看護することが医療の基本と言えます。チーム医療とは、医師と看護師、薬剤師、管理栄養士、理学療法士、臨床工学技士などのスタッフが互いの専門性を尊重し、最大限の能力を引き出し合うことによって最善の治療を行う医療現場の取り組みを言います **表 1**。古くは、医師を頂点とするピラミッド型指揮体制がありましたが、現在は患者さんの治癒・社会復帰を目指しチームリーダーである医師を中心とするフラット型専門職体制へと変化しています **図 1・2**。医師には、医療スタッフの意見を引き出しまとめていくリーダーシップが求められます。医師と患者さん・家族は、病気の治癒の過程で双方が積極的役割を果たすことを目的として、パートナーシップの関係を結んでいます。治療の成功のためには、医師と患者さん・家族間の継続的な協同的努力が必要です。

表 1 ● チーム医療：病院で働く人々

- 医師
- 看護師
- 医療（メディカル）スタッフ
 - 薬剤師，臨床検査技師，管理栄養士・栄養士，放射線技師，理学療法士，臨床工学技士，作業療法士，歯科衛生士など
- 医療事務スタッフ
 - 事務職員，関連企業，清掃員，運転手など

図1 ● 従来の職種・職域

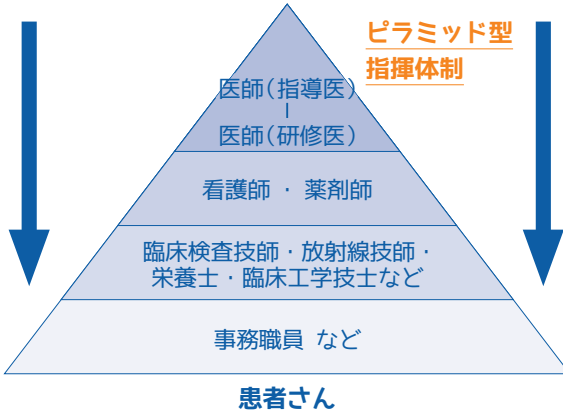
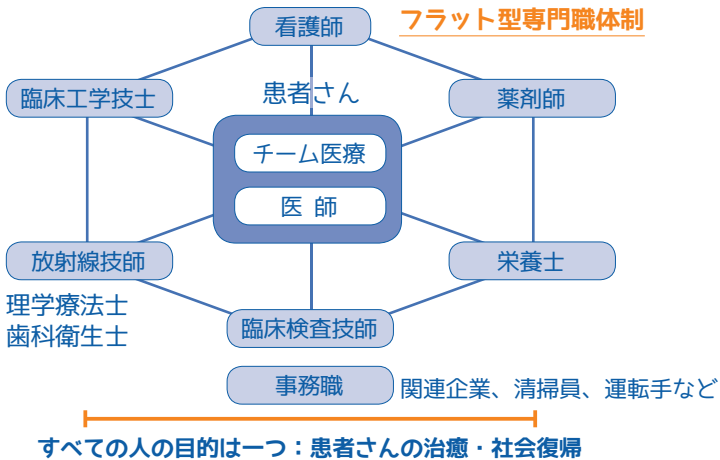


図2 ● チーム医療のあり方



十分な意思疎通を図り、良好な患者さん・医師関係を構築することが不可欠です。それには、インフォームドコンセント（IC）が欠かせませんが、看護師・医療スタッフの協力が必要です。インフォームドコンセント（IC）とは、インフォームド（informed）＝情報提供すること、コンセント（consent）＝同意することを意味して

います。情報提供のため患者さん・家族には、いろいろな治療法と治療実績が提示されます。つまり、単なる「説明と同意」ではなく「患者さんの自己決定」であり、全医療行為について「医師は患者さんに理解できる手法を用いて十分な説明を行い、代替の医療方法も提示したうえで、患者さんは自由意志による同意をする」と定義されています。しかし、「それで困ることはないのだろうか?」「患者さん・家族は、治療法を自身で決められるのだろうか?」という疑問が残ります。そこで、もっとも重要なことは、担当する医師の専門的知識・技術を患者さんと家族が信頼し、ともに治療にあたる姿勢と良好な人間関係の構築が基本なのです。もちろん、医師は、患者さん・家族から絶大な信頼を得なくてはなりません。患者さん・家族は、他の医師にセカンドオピニオンを求めることも可能です。

2 病院の顔とは?

▶ 医療・事務スタッフ

患者さんと接することが最も多い医療事務スタッフ・看護師の対応は、病院の印象を決めると言っても過言ではありません。特に、受付事務スタッフは「病院（クリニック）の顔」であり、来院時（受診）から診療費の支払い（診察終了）まで関わる重要なポジションです。そのため、受付を担当するスタッフは、接遇やマナー、言動などについて高いレベルを身につけることが求められます。受付・事務スタッフの対応で不快な思いをすると、来院した患者さんが二度と来院しないかもしれません。各医療施設には、各々理念がありますが、経営スタッフはビジョンを的確に示す必要があります。基本的には、患者さんが診療を終え病院（クリニック）を去る際、「この病院に来てよかった!」「また、何かあったらやってこよう!」「優しいいい病院だ。スタッフの雰囲気も良かった。医師も…」と思われるようでありたいというのが、目標になっていると思います。受付・事務スタッフが患者さんや家族に不快な思いをさせると患者数