

1. はじめに

「医療生協の患者の権利章典」(以下、患者の権利章典)は、全国の医療生協が、協同組合の保健医療活動、自主的な保健活動、医療への患者・組合員参加にとりくむ中で、患者の権利について宣言し実践する事をめざして、1991年5月の医療部会総会で決定しました。医療における民主主義が求められていた事、患者の主体性が求められて来た事、医療のように専門的な分野でも情報公開が求められるようになった事が、背景としてあげられますが、患者の権利を明確にしたという事が最も重要です。それ以来、ガンの告知、カルテ開示、「私のカルテ」、接遇改善のとりのくみ、医療の安全・感染対策などを組合員の視点から点検する病院訪問など、様々な活動を展開してきました。

しかし、2002年4月に明らかになった川崎協同病院での「気管チューブ抜去、薬剤投与死亡事件」は、患者の権利章典の掲げる理想と、現実に行われている医療のあり方がかけ離れていた事について、私たちに鋭い問いを投げかけました。医療部会は「チーム医療と院所運営検討プロジェクト」と「院所と法人の管理運営検討プロジェクト」の二つの検討チームをつくり、①「医師の独断」による医療が行われ、「チーム医療」が不在であった事②「事件」が起きてから3年あまりの間、病院の設置者・管理者である医療生協理事会に報告されていなかった事を重視して、提言を行いました。そして、全国へ学習運動を呼びかけ、2003年1月に行われた第5回患者の権利章典実践交流会にその内容を反映させました。

患者の権利章典は、単なる「宣言」ではなく、組合員・地域住民と医療従事者との協同の努力で権利章典の中身を大いに活用・発展させ、医療生協運動の中に定着させる事をめざしていました。当初は、教育プログラムの作成と活用、内容の1年毎の見直しなどが提起されていましたが、十分なとりのくみにはなりませんでした。2003年秋に行われた「医療とくらしのアンケート」でも、3分の2の組合員が患者の権利章典の内容を「知らない」と答えている事にも明らかのように、医療生協運動の中での位置付けも十分なものではありませんでした。

医療の質が問われ、医療・福祉事業所にも第三者による評価が求められる時代になって来ました。医療部会はISO9001取得を全国によびかけていますが、それだけではなく、日常的な医療・保健活動の中に、患者の権利章典が実践可能になるようなしくみを、組合員と共に作る必要があるのではないのでしょうか。

今回、医療・保健活動の現場に生かせる指針作りを目的にした、「患者の権利章典実践ガイドライン」を作成する事になりました。このガイドラインを元にして、医療内容や業務マニュアルを見直してみましよう。患者・組合員の視点からみた上手な医療機関のかかりかたも検討が必要です。

また、ガイドラインを広めるためには、法人理事会の役割は重要です。班会を通じて組合員の中に広げ、事業所での討議に責任を持ちましよう。

このガイドラインが、職場で、地域で十分に活用される事を願っています。

2. 患者の権利章典実践チェックリスト

患者・組合員

医療従事者

《知る権利》

1	担当する職員の名前を知っているか。	担当する職員は名前を自己紹介しているか。
2	自分の病名、病状、病気の見込み、治療方針、治療計画について聞いているか。	病名、病状、予後、治療方針、治療計画について、根拠も含めて説明しているか。
3	自分の病名の根拠となる検査や薬の内容について、検査に伴う危険性や薬の副作用なども含めて説明を受けたか。	病名や治療方針と関わる検査、投薬内容についてリスク(副作用)も含めて説明しているか。
4	医療費の支払いや、福祉・医療保険制度の相談窓口について知っているか。	療養にかかる費用や、生活上の困難が生じる場合の相談先について説明をしているか。
5	自分自身の体に関する情報を出来る限り正確に医療者に伝えているか。	
6	自分の情報は希望すればいつでも見られる事を知っているか。	患者に関する情報は希望すれば開示できることを説明しているか。
7	自分のカルテは見て分かるような内容になっているか。	患者に関する情報は患者にも分かる形で提供できているか。
8	闘病する上で自分自身が努力すること、守るべきことを知っているか。	闘病する上で患者が協力、努力することについて説明しているか。

《自己決定権》

1	<知る権利>で保障されている全ての項目について納得したか。	<知る権利>で保障している全ての項目について、患者の納得を得ているか。
2	職員からの情報を十分に理解し、納得した上で医療が進められているか。	インフォームドコンセントのマニュアルはあるか。
3	自分自身の病気や治療、療養計画を知った上で、自分の治療、療養の選択について積極的に関わったか。	患者の納得の上に患者自身が自分の治療、療養の選択ができるようサポートしているか。
4	希望すれば気軽に主治医以外の医師にも意見を聞き参考にすることができる配慮を感じられるか。	セカンドオピニオンに積極的に協力しているか。
5	迷いや悩みも含めた自分の選択について医療者は良くわかってくれ、その都度、必要な支援をしてくれているか。	治療の変更や中止も含めた患者の選択について共感的態度で受け止め、サポートしているか。
6	提案された治療、療養内容と違う選択をしたときでも、安心して治療を継続できると感じるか。	医療者の提案と違う選択をした場合でも、いつでもサポートする体制にあることを説明しているか。
7	普段から「自分の終末期のあり方」を家族・身近な人と話し合い、意思表示をしているか。	患者の「自分の終末期のあり方」に沿って治療を行っているか。

《プライバシーに関する権利》

1	他の患者に気兼ねなくまた、他人に聞かれる心配をせずにプライベートな話をするところがあるか。	患者・家族への説明や、患者の面会用にプライバシーの保たれた面談室が確保されているか。
2	自分の情報が外部に漏れることがないとの安心感がもてるか。	患者情報の収集について、必要性を説明し患者の許可なく情報が第三者に知られることがないことを説明しているか。
3	個人情報保護方針の内容について知らされているか。	個人情報保護法に基づく、個人情報保護方針の内容を患者に知らせているか。
4	患者個人の情報は、配偶者や家族であっても、本人の同意がない限り聞く事はできない事を知っているか。	本人に判断能力がない場合を除き、患者個人の情報を本人以外から得る場合、本人の同意を得ているか。

5	診察、処置、看護に際して事業所・職員の配慮がなく恥かしいと思うことはなかったか。	診察、処置、看護などあらゆる場面で患者の羞恥心に配慮した医療行為を行っているか。
6	療養する上で自分のプライバシーが充分配慮されていると思えたか。	療養環境は、安全上の理由を除き、個人のプライバシーに充分配慮して整備しているか。
7		医療従事者として患者、組合員に関する個人情報について守秘義務があることを理解しているか。

《学習権》

1	病気、治療、薬、検査など必要な医療情報を手に入れるための案内やしくみ、設備などがあるか。	
2	健康づくりに役立つ情報の案内があるか。	医療生協の健康づくりに関するとりくみが紹介されているか。
3	保健大学、保健講座、健康に関する班会に参加したり、班会で健康チェックを行うなど、自分の健康を守るためのとりくみに参加しているか。	積極的に保健大学や健康講座の講師をしているか。
4	医療保障制度や社会保障制度、平和について学習しているか。	医療保障制度や社会保障制度、平和についての情報が提供できているか。
5	疾患や療養方法についてできうるかぎり積極的に学習を行っているか。	疾患や療養方法についての学習会を開くなどの学習の機会を設けているか。

《受療権》

1	医療事故や、院内感染に対するとりくみ状況が知らされており、安心して受診ことができるか。	医療事故や院内感染に対してとりくみを行い、患者に安心、安全の医療を提供できているか。
2	自分の治療、療養方針をどの職種も良く理解し、専門的にアドバイスしたりサポートしたりしてくれていると感じるか。	患者にかかわる治療方針を関係する職種は良く理解し、連携して患者をサポートしているか。
3	各専門職種のサポートを受けながら、自分が中心となって療養をすすめることができるか。	各専門職種が先端の知識と専門性で協力しながら、患者中心のチーム医療にとりくめているか。
4		必要な水準の医療を提供するために、専門分野の学習を続けているか。
5	医療機関にかかって職員の対応、服装、言葉遣い、配慮に欠けた言動などを不快に感じたことはないか。	人権尊重の接遇に心がけているか。
6	社会資源の活用や国・自治体に働きかける運動に参加しているか。	
7	命をおびやかす戦争に反対し平和を守る運動に参加しているか。	
8	地域で医療を受けられずに困っている人がいないか、気にかけているか。	気になる事例から学んでいるか。

《参加と協同》

1	『患者の権利章典』は患者がいつでも見えるところに掲示されており、その趣旨も説明されているか。	
2	入院案内、外来案内パンフレットなどに『患者の権利章典』が掲載されているか。	
3	新規組合加入時、及びその後の医療生協の活動の中で『患者の権利章典』について定期的に学習しているか。	『患者の権利章典』の学習が職員の研修カリキュラムの中に組み込まれているか。
4	定期的に患者満足度調査にとりくみ、患者の権利章典が医療実践に反映されていることを確認しているか。	
5	虹の箱への投書・提案、班会での学習などを行い、主体的に医療に参加しているか。	患者がより主体的に医療に参加するための援助ができていないか。
6	『患者の権利章典実践ガイドライン』を活用して医療内容を定期的に点検しているか。	
7	医療への不満、意見、苦情等をどこに集中(窓口)すればよいか知っているか。	受けた医療内容や費用等への、不満、苦情等についての集中の仕方(窓口)について案内があるか。
8	生協を強く大きくするため、組織4課題に協同で積極的にとりくんでいるか。	

3. ガイドラインの活用法

患者の権利章典実践ガイドラインは、ただ読むだけでは意味がありません。チェックリストをもとに医療の内容や業務のあり方などを見直し、場合によっては、マニュアルの改訂や業務内容の思い切った変更が必要です。患者の権利章典の理念が1つ1つの業務に反映され、決められた通りの業務をすすめることが、患者の権利章典の実践にふさわしい医療にそのままつながるようなしくみづくりが求められています。組合員にとっては「医療の主権者」「賢い患者」となるために、さらなる学習が必要とされています。

また、業務の点検・見直しや権利章典の学習は定期的に、そして継続的に行う必要があります。非常に大変な作業ですが、理念にそって現状を少しずつでも変えるべく1つ1つ努力を重ねる。この過程こそが患者の権利章典の実践であると言えます。

そのための1つの手段としてこのガイドラインを大いに活用して下さい。

1) 組合員が中心となってすすめましょう。

- ・患者の権利章典への理解を深めるために、支部・班でガイドラインの学習をすすめましょう。
 - *患者・組合員には権利章典を「守り発展させていく権利と責任」があります。患者の権利章典を組合員と職員の双方で支え、点検し、豊かに発展させていくために、積極的に学習の場を作りましょう。
- ・院所利用委員会や患者会などで、チェックリストをもとに討議を行いましょ。う。
 - *チェックリストの内容をもとに、今、どのような医療が必要とされているのか、どのような医療を目指していくのか討議を行いましょ。また、チェックリストの各項目の視点から院内チェック、医療内容のチェックを行ってみましょ。
- ・職員がすすめる業務内容の見直しの討議に積極的に参加しましょ。う。

2) 職員が中心となってすすめましょう。

- ・チェックリストをもとに、職場単位で医療内容をチェックしてみましょ。う。
 - *チェックリストをもとに、医療内容のチェックをしてみましょ。結果をもとに、今、自分達の職場では何が最もできていないのか、または、何を最優先で解決しなくてはならないのか、問題点を共有し解決のための論議を行いましょ。問題点が明確になれば、優先順位をつけて1つずつ具体的な対策を立てていきましょ。
- ・院所、職場の仕事の流れや業務マニュアルを、チェックリストにそって見直しましょ。う。
 - *チェックリストにそって業務マニュアルを作成し、1つ1つの仕事のレベルにまで患者の権利章典の理念を反映させましょ。また、毎日の業務の中で、不都合が生じればすぐに何らかの手段を講じるシステムを作りましょ。
- ・継続的な業務の改善の手段として、ISO9001の取得にとりくみましょ。う。
- ・職員教育の場で、患者の権利章典への理解を深めるために、ガイドラインの学習を行いましょ。う。

3) 組合員と職員で協同でとりくみましょ。う。

- ・チェックの結果を組合員の評価と職員の評価を付き合わせてみて、改善策を検討しましょ。う。
- ・通信教育の「患者の権利章典コース」を受講し、権利章典の学習を深めましょ。う。
- ・ガイドラインの活用を継続的なとりくみとして位置づけましょ。う。
 - *医療活動の全体的な見直し、総点検を1年に1回、半年に1回など生協、職場の実情に応じて設定し習慣づけましょ。う。