

Assertion（アサーション）の声を活性化したい

渡邊 正志

医学部臨床支援室・大森病院医療安全管理部

Assertion の声がかえらないためのトラブルが多くて大変苦慮している。Assertion とは「ベテランと若手のような権威勾配が急すぎる場合であっても、疑問に思ったことは確信がなくとも躊躇せず声に出すこと。」とされている。

下位者が声を出しにくい環境があり、声が出しにくい、出しても聞こえないように出す、こんな状況がみられる。具体的にはスタッフがまだ早いと思っている抗凝固剤の開始が上級医の判断で開始され、大量出血になった事例、薬剤師が抗凝固剤の開始をカルテ記載して声を出しているのに、上級医に聞き入れられずに開始が遅れて脳梗塞になった事例などである。これらに対して上位者は自らが行った決定に対する振り返りを下位者とともに行う必要があるが、行われている様子はない。

「どうせ、言ったところで、理解してもらえない」、「聞いてもらっても、取り入れられるとは思えない」、「私の意見に対して必ず、反論するから言ってもしかたがない」上位者と下位者の間には、厚い壁があるようだ。

ANA の運航乗務員については、社内規定で「運航乗務員は、ルールの逸脱や、その恐れを感じた場合、および他の運航乗務員の行動に疑問を感じた場合は、躊躇なく、Assertion する」とし、また「機長は、Assertion を容易にする適切な権威勾配の形成と環境を設定し、Assertion には謙虚、かつ真摯に対応する」と定めている。飛行機運航においては Assertion しなければ、飛行機が落ちてしまう危険もある訳で、社内規定となっているとのことだ。昨年 11 月 2 日、ANA の人達 10 名が大森病院に来て教えてくれた。病院においても、患者が重篤な状態になってしまう訳で、院内規定にすべきではないのか。Assertion が適切な権威を形成し、言いやすい環境を設定する、厚い壁を崩す手法だと言われている。

多職種チーム医療が行われるようになり、患者のパニックデータが医療現場に Assertion されるようになった。As-

sertion すべき境界を決めて、境界内に入ったものはルールとして Assertion されるシステムになったということだが、境界に入らないもののなかにも Assertion が望ましいものがある。これらも Assertion してもらうには、普段より Assertion に対して謙虚、かつ真摯に対応することが必須となる。つまり、相手の方が患者の状況や背景を観ていたり、患者について検討していたり、知識があったりするなかで、Assertion してくれていることが多いということだ。「Assertion ありがとう、ところで何で Assertion してくれたの」で返せば、これがフィードバックとなり、Assertion しやすい環境を設定できる。

手術や検査の前に、上位者が下位者に「気がかりや心配があったら、何でも言ってよ」と言う、これが Assertion please で下位者が言いやすい環境となるのではないか。Assertion please が規定になれば、Assertion をしないことがルール違反になる。

行為決定者の流れに対して、へんだ、おかしいと思っているスタッフがいる中で、①そのスタッフが声を出さない、②声を出しても小さくて聞こえない、③スタッフが大きな声を出しても、聞き入れない、④聞き入れても取り上げられない、権威勾配の仕業です。Assertion please で Assertion をお願いし、下位者に躊躇せず Assertion してもらう、貰った Assertion に対しては「Assertion ありがとう、ところで何で Assertion してくれたの」で返す、こうしないと Assertion を生かせない、チームで共有して、チームで学ばなければならない。効率は悪いし、面倒であるように思うかもしれないが、Assertion を学びの場にするにより、チームの結束が高まるのだ。

サーバントリーダーになり、支援する立場になることがプロフェッショナルになる近道のように思える。

DOI: 10.14994/tohoigaku.2019-031