高知大学病院ニュース

〔編集〕
高知大学病院ニュース
編集委員会
委員長　大西　三朗
〔発行人〕
高知大学医学部附属病院
病院長　倉本　秋

平成20年度　医療安全・質向上のための相互チェック

医療安全管理部長　谷　俊一　　専任リスクマネジャー　若狭　郁子

「医療事故防止のための相互チェック」は、国立大学附属病院間で平成12年度から実施され、翌平成13年度からは全国統一のチェック項目で平成17年度まで6年間実施されました。平成18年度には、常置委員会の組織改編により、医療安全については大阪大学、感染対策については名古屋大学がそれぞれ担当することとなり、各大学病院にアンケート調査を行った結果、これらの意見を加味した相互チェックを新たに平成19年度から毎年実施することになりました。相互チェックの名称についても標記のように変更され2年目を迎えました。平成20年度には、当院は熊本大学を調査し、山口大学が当院の調査に来られました。相互チェックにあたり、事前の自己チェックシートを各部門・部署に配布し回答をいただきましたが、その節はご協力いただき有り難うございました。以下、調査結果の概略について述べます。

今年度の重点項目として、1.医薬品・輸血の管理・取扱い　2.医療機器の管理・取扱い　3.医療安全に関する教育・研修の3点に沿って実地調査が行われました。

熊本大学への訪問調査(平成20年10月6日)

調査報告書で我々が改善を求めた点はさておき、見習うべき点としましては、(1)5名の診療情報管理士により診療録のチェックが実施されている、(2)ME機器管理室に十分なスペースが確保され整然と機器類が並べられている、(3)中途採用者に対して年2回の医療安全講習会が実施されている、(4)診療科教授に「教授が語る医療安全」と題して講演を依頼するなどにより医療安全研修会の出席率向上を実現している、などがあげられます。

山口大学の来院調査(平成20年10月31日)

重点項目のそれぞれについて調査結果をまとめると以下のようになります。

1.医薬品・輸血の管理・取扱い

◎優れている点
(1)病棟常備薬カートや注射薬の個人別払い出し方式
(2)輸血専任医師の巡視

◎改善点
(1)アレルギー情報を処方箋や指示簿に印字して共有する
(2)ハイリスク医薬品のリストをマニュアルに常備する
(3)患者認証システムの利用率を上げる
(4)血小板製剤の温度管理、凍結血漿の融解方法

2.医療機器の管理・取扱い

◎優れている点
(1)管理品目は1400、機器の貸出状況も電子化され、バーコード等で効率よく管理されている。
(2)古い機器がほとんど無く計画的に更新されている
(3)ME室の整理整頓ができている

◎改善点
(1)輸液ポンプの機種を統一する
(2)各部署でのMEの業務内容を明文化する

3.医療安全に関する教育・研修

◎優れている点
(1)ポケット版医療安全マニュアルの携帯が徹底されている
(2)スキルラボが建設中で今後の活用が期待できる
(3)インシデント報告に対する研修医の教育ができている

◎改善点
(1)新卒者の教育においてコメディカルへの研修も企画する
(2)医療安全研修に診療科長の出席率を向上させる
(3)リスクマネジャー任命時の研修体制を整える
(4)患者認証システム利用率が低く、指導・教育が必要

これらの調査結果を受けて、優れた点をさらに伸ばし、改善を指摘された点を順次、改めるよう努力しましょう。今年は病院機能評価受審という大きな課題も控えており、高知大学らしい医療安全・質向上をめざしたいと考えております。今後とも、職員の皆様の一層のご協力お願いいたします。

「退職にあたって」

消化器内科教授
大西　三朗

この3月末をもちまして、定年退職を迎える事になりました。顧みますと、昭和55年盛夏にトロント留学から帰国し、直ちに恩師伊藤憲一先生が主宰される高知医科大学第一内科に奉職。以来、郷里から離れる事なく、28年余。酒国町春の内に、恩師のライフワークである原発性胆汁性肝硬変の研究も中途裡で、「少年老い易く、学成り難し、一寸の光陰軽んずべからず、未だ覚めず地塘春草の夢、階前の梧葉、已に秋声」、いや梧葉は霜葉も過ぎました。

昭和56年秋、本学附属病院の開院に合わせて、森本病院長の指揮下、PCが診療のordering systemに導入され、PC操作に慣れぬために、午前中に診察できる患者数はせいぜい15人。こんな物、壊せ!と嘆いたのも懐かしい思い出です。黎明期とは言え、不明を恥じ入るばかり。その後、消化器疾患の臨床も画像診断と治療が目覚しく進歩を遂げました。今日のUS、CT画像の質は往時とは雲泥の差、さらにMR、PET−CTも導入され、隔世の感があります。消化器癌の早期診断・治療の進歩により生命予後は格段に改善され、C型慢性肝炎の難治例も治る時代になりました。医療の進歩は正に日進、月歩であります。

この間、平成7年に山本泰猛教授の後を継ぎ、教授に就任いたしました。良い研究は質の高い臨床を基盤にして初めて育つと考え、卒後研修病院を県内外に整備し、多くの卒業生の入局勧誘に努め、中四国では屈指の消化器病内科に成長したと思います。基礎、臨床医学教室と共同研究を行い、科研費も毎年のように、スタッフの約半数が獲得するに至りました。教室員、看護師、co-worker(同僚)間の和を尊重し、自由で闊達な雰囲気での職場作りを心がけました。毎年の医局旅行には欠かさず参加し、出張先から合流する事も度々。共に良く学び、良く遊びました。

学外では、日本消化器病学会、日本肝臓病学会の理事を務め、2005−DDWでは日本消化器病学会大会会長、同年には厚労省の「難治性の肝・胆道疾患に関する調査」主任研究員(班長)を命ぜられ、教授職の後半はこれらの活動で多忙を極めました。

高知医科大学も平成15年秋に高知大学医学部となり、ついで国立大学の法人化後、昨今の新しい大学造りに求められる難しい課題を考えますと、医学部の将来は累卵の危うきにあると思います。此度、私は大学を去りますが、どうぞ皆様方におかれましては全力を尽くされ、ご活躍いただきたいと存じます。

私のごとき輩が今日まで大過なく、大学人として誠に充実した時を楽しく過ごす事が出来ましたのも、良き教室員、友人に恵まれたお陰と感謝に堪えません。長い間、ありがとうございました。

薬剤部長
西岡　豊

昭和55年4月に大阪市立大学医学部から高知医科大学附属病院創設準備室に赴任して29年間の勤務に終止符をうつ時期が迫ってきました。この病院ニュースが流れるのは、退職前か後か判りませんが、多くの先輩、同僚、後輩の皆様方、色々な意味で大変お世話になりました。心から御礼を申し上げます。一口に29年といっても、小生にとっては色々な出来事があり、その一つひとつが昨日のことのように思います。退職にあたり、病院の創設時代の思い出を少し紹介して退職のご挨拶に代えたいと思います。

昭和55年4月1日に附属病院創設準備室主幹補佐の辞令を頂き、準備室長の森本先生(初代病院長、2代学長)から最初に言われたお言葉は、コンピュータシステム(総合医療情報システムIMIS−KOCHI)の開発を行うので、まずはシステム作りに取り組むようにとのことでありました。小生はコンピュータのコの字も知らず、早速に何冊かの本を購入し、即席の勉強をして、やっとプログラムが組めるようになったところ、コンピュータ会社がディック社からIBM社に変わり、もう一度プログラムの勉強をしなおす羽目になり、非常に焦ったことを思い出します。お陰様でIBMのSEの協力もあり、開院日までに無事に処方オーダリングシステムをリリースすることが出来ました。しかしながら、薬品の在庫管理システムは、十分なテストが出来ずにリリースしたため、半年間は数字が合わないままで関係者に迷惑をかけました。今になって思えば、IMIS−KOCHIの大きな部分を占める処方オーダリングシステムを、小生のような素人に設計を任すなんて、無謀なことをしたのも新設大学らしいところかなと思います。IMIS−KOCHIは我々素人集団で構築し、今日のIT化の先駆けとなったことに誇りを感じています。

小生は、在職中は行政職、技官職と教官(教員)職の三つの職を経験したため、職種を超えて多くの先輩や友人たちに長年にわたりお世話になりました。私ごとでは、ゴルフの好きな学長さん、釣りの好きな事務局長さん、マージャンの好きな教授さんなどご一緒に楽しんだ当時のことが走馬灯のように思い出されます。小生の42年間(前任地を含めて)の大学生活の中で、仕事や遊びを通じて頂いた言葉の中で、感銘を受けた言葉を二つ紹介してお別れの挨拶といたします。(言葉の解説は西岡に直接お聞きください。)

「夢を見て行い、考えて祈る」元大阪大学山村総長のご遺訓

「識らない人の半分しか識らないのに、識っている人の倍も識っている顔をする人が多い」小生の父親の言

職員の安全について

高知大学医学部・病院事務部医療サービス課◆医療相談員　曽我部　悟

1. はじめに

昨年 4 月 1 日から医療サービス課で医療相談員として勤務しております曽我部 悟と申します。私の前職は、高知県警察で主に交通畑で 42 年間仕事をし、定年退職後、病院内のトラブル処理等の対応のため採用され勤務しております。

当院での勤務は 10 ヶ月目に入っておりますが、今まで勤務した中で気がついたことや経験したことを踏まえ、職員の皆さんの安全管理について何かお役に立てばと思いお話ししてみたいと思います。

2. 病院は安全か

病院は病気の患者さんを治療するところであり、一般社会とはちょっと隔離されていて凶悪事件の発生等、治安の悪化が言われている世間とは別世界であった時代もあったように思います。しかし、平成 11 年頃から大学病院等の大きな病院での医療過誤をマスコミが大きく取上げ始め「患者さんと医師の信頼関係が崩れる」と共に、患者さんの権利意識も強くなり、理不尽な要求を繰り返す人が増え、時には暴力事件や傷害事件等に発展していく事態が全国的に発生しています。

当院におきましては、いままで幸いにも、全国的なニュースとなる大きな事件は起きておらず、比較的良い環境には有ります。しかし、いつどの様なタイミングで大きな事件が発生するか分かりません。このことは、危機管理として職員の皆さん誰もが頭の隅に置いておかなければならないことであります。

3. クレーム等への対応時の注意事項

クレームや苦情は、いつどの様な時に発生するか予測はつきません。患者さん等の申し出が、要望からクレームや苦情に変化していく場合があります。そのような場合は、独りで悩まず必ず上司や担当課など誰かに相談してください。

◆以下クレーム等を受けたときの注意事項を列挙しますと

(1) クレーム対応時の発生時間の確認
これは、万が一、事件に発展した場合の端緒として重要です。

(2) 相手の目を確認
相手の見極めと、こちらが誠意を持って話していることを理解してもらう為にも相手の目を見て話をしてください。

(3) 受傷事故防止のため、対応時は相手方との間合いに注意し、手に持っている物を確認
相手が急に暴力を振るう事もあります。カウンターを挟んでいるか、何もしきりがない場合は、相手との間隔をとって話をする。また、相手は手に何かを持っていないか、ポケットや手荷物に凶器となる物が入っていないかにも注意する事。

(4) クレーム対応時の対応場所の選定
話をこじらせず長期化させない為にその場で話をする方が良いか、相談室が良いかを判断する事。

(5) 原則独り（一対一）では対応しない。人数は必ずこちらが多い状況で対応する事
苦情と分かった時は、近くの人に声をかけ一緒に立会う。また大声を上げているなどしている時は、近くの人は知らんぷりをしないで、すぐ助けに入る事。

(6) まずは、相手方はほとんどが善良者であることを念頭に置き、誠意を持って対応する事
相手がけんか腰で話をしてくると、こちらも警戒しがちですが、初めから構えて話をするとこじれる場合が多くありますので、相手の話を聞くときは相手の目を見て正面から話を聞く様にすると意外と早く解決する場合がある。

(7) いろんな苦情について、最終的には「法令違反(ミス)については法律に従って責任を負いますが、その他の事についての責任は負えません」と、きっぱり答える事
言い換えると言いがかり等については、はっきり拒否すること。なかなか難しい事ですが、毅然とした態度を示し拒否すべき事は、はっきり断わらないと後々面倒になることが多い。

4. 終わりに

まだまだ病院の業務について私は勉強中でありますが、病気を逆恨みしての医師に対する傷害事件、或いは殺人事件や新生児誘拐事件等諸々の凶悪事件も全国的には発生している現状があります。この記事が病院職員の皆さんの安全に安心して働いてもらう為の意識改革の一助になれば幸いと思います。

しかし、本院の基本理念である「患者さんのための病院で有ること」は念頭に置き、「相手の身になって、ほとんどの患者さんは病気に困って治療にきている」事は忘れないように、勤務していきたいと思っています。

平成20年度　医学教育等関係業務功労者表彰を藤田氏と門田氏が受賞

文部科学大臣は毎年、医学又は歯学に関する教育・研究もしくは患者診療等の補助的業務に関し、顕著な功労のあった者を表彰しています。

平成 20 年度も、この表彰式が 11 月 28 日に東京で行われ、本院の受賞者である藤田満調理師と門田春海調理師の両名に賞状と銀杯が贈呈されました。

病院長から両名に対し「本院の給食が患者さんに好評なのは、お二人を初め栄養管理室の皆さんが地産地消などがんばってくれているおかげです。」と感謝のことばがかけられました。

職場紹介　耳鼻咽喉科

文責：柿木　章伸

平成20年4月より兵頭政光教授のもと新たな耳鼻咽喉科が誕生しました。耳鼻咽喉科は、耳と鼻だけを診ている診療科と思われがちですが、最近では耳鼻咽喉科・頭頸部外科と呼ばれることが多く、脳と眼を除く頸から上の全てを診る役割を果たしています。聴覚、平衡覚、嗅覚、味覚を司る感覚器としての耳、鼻、舌が含まれ、さらに食物を摂食、咀嚼、嚥下し、発声・構音するための運動器官としての口腔・咽頭・喉頭が含まれます。また、甲状腺や耳下腺、顎下腺(唾液腺)もあります。これらは人間が健康な生活をおくる上で必要不可欠な機能を担っています。したがって耳鼻咽喉科医は感覚器官・運動器官のエキスパートであるという意識を持って、診療に当たっています。

当科では「機能の回復」を診療のコンセプトとしています。慢性中耳炎や真珠腫性中耳炎による難聴に対しては手術により聴力の改善を図っていますし、極めて高度の難聴に対しては人工内耳手術による聴力の回復を行っています。慢性副鼻腔炎による鼻閉や嗅覚障害に対しては内視鏡下鼻内手術による低侵襲手術と入院期間の短縮を図っています。声帯ポリープや声帯麻痺をはじめとする様々な声の障害に対しては、手術と音声治療(声のリハビリテーション)を積極的に行っています。高齢化社会の到来によって医療的にも社会的にも問題となっている嚥下障害に対しても、機能改善を目指した手術とリハビリテーションによる治療体制を整備しています。特に嚥下障害に対する手術的治療では全国的にも有数の実績を有しています。口腔癌や咽頭癌などの頭頸部癌に対しては、呼吸・音声・嚥下などの機能温存を図るため、放射線科と連携して放射線治療や抗癌剤の動注療法を行っています。また、腫瘍切除後の組織欠損に対しては形成外科チームの協力を得て組織再建手術を行っています。そのほかにも、めまい、顔面神経麻痺、睡眠時無呼吸症候群などにも積極的に取り組んでいます。

このように当科では、耳鼻咽喉科のさまざまな分野に対する診療体制を整えており、高知県下のみならず近県からの様々な診療ニーズに応えています。平成20年には教授の交代によりスタッフの入れ替わりもありましたが、現在では若手の医師も増え、活気ある医局になってきました。新しい教授の下で新たな診療分野も加えて、高知大学医学部の発展に寄与するように教室員一同頑張る所存です。どうかよろしくお願いいたします。

診療状況

区分	外来	入院	
	延患者数	延患者数	稼働率
11月	19,247人(新来1,461)	15,841人	87.3%
12月	21,604人(新来1,472)	15,860人	84.6%

	院外処方せん発行率	紹介率(診療報酬上の紹介率)
11月	78.96%	65.0%(57.5)
12月	78.21%	63.1%(55.7)

編集後記

緩やかではありますが春が近づいてきているような穏やかな日が続いており、さすが南国土佐と感じさせられます。さて今回の病院ニュースでは病院における患者さんからの苦情対応について、職員への注意が喚起されています。記事の中でも言われているように患者さんと病院との信頼関係が希薄となりつつあるようで、以前では想像できなかったような事案を耳にします。この信頼関係における問題は病院と患者さんとの間に限ったことではありません。一般的に社会全体における問題として捉えることができ、これが要因の一つとして考えられる事件がよく報道されているのを見聞きします。問題となるような行動を起こす人は全体からすれば少数なのかもしれませんが、そういった問題行動が出現すること自体に今の時代が抱える深刻な問題の一端が見えるような気がします。南国土佐が春に向かっていく兆しを見せているように、私たちの社会にも暖かな春が訪れるその兆しを人と人との信頼に見いだしたいものです。

(文責　渡部輝明)