

医療安全情報「つなぐ」No 7

発行日：平成29年11月17日
発行元：長崎県 医療政策課
担当者：立川、清水
連絡先：095-895-2464

特集 コミュニケーション・接遇

昨年度、長崎県内の各保健所、県庁に設置されている医療安全相談センター（医療に関する患者・家族等の苦情や相談を受ける窓口）に寄せられた苦情や相談件数は合計767件でした。その中で、苦情に関することで、最も多く寄せられた内容は「コミュニケーションに関すること（37%）」次いで「医療行為・医療内容に関すること（32%）」でした。この2項目で約70%を占めています。また、相談に関することでは、「医療行為・医療内容に関すること（24%）」次いで「コミュニケーションに関すること（18%）」でした。この2項目で約40%を占めています。相談全体（苦情+相談）では、この2項目で約50%あり、医療安全相談センターに寄せられる苦情や相談内容は二人に一人は、この2項目のどちらかの内容となっております。

医療は、患者さんと医療従事者との信頼関係の下で行われるものです。患者さんと信頼関係を築くには、コミュニケーションが重要であり、また、安心・安全な医療を提供するためにも医療従事者間のコミュニケーションが重要なものとなります。

そこで、今回は、「医療法人栄和会 泉川病院」様の「医療コンシェルジュ」についてご紹介いたします。どのようにして患者さんと信頼関係を築き、また、安心・安全な医療の提供を行うために、どのようにして医療従事者間の迅速な情報伝達を行っているか、ご一読いただき、業務の参考にしていただければ幸いです。

「医療コンシェルジュ」 医療法人 栄和会 泉川病院 医療安全対策室 小笹 祐子

1 病院の特徴

当院は、島原半島南東部に位置し、病床数120床（一般病床108床、地域包括ケア病床12床）を有する一般病院です。2003年に日本医療機能評価機構による病院機能評価を受審し、2017年11月に4回目（機能種別版評価項目3rdG: Ver. 1. 1）を受審しました。地域の方々に密着した医療と福祉・在宅の総合的なケアを目指し、急性期医療・救急医療におきましては24時間365日、いつでも受け入れができる体制をとっております。地域の皆様の健康を守り、少しでも多くの方々に笑顔になっていただけるような、皆様方に信頼される病院を目指しております。

また、医療安全対策室は、2010年、院長直属の部門として設置され「患者の安全を第一に、患者の視点に立つ医療を提供します」を理念として医療安全を推進しています。



写真1 医療法人栄和会泉川病院の全景

2 「医療コンシェルジュ」の導入の経緯

2013年に発足し、さまざまな職種からの希望者で構成されています（現在、11職種24名）。患者さんは来院された際「どの診療科を受けたらいいのだろうか？誰に聞けばわかるかな？」などお困りな事があったと思います。そこで、どんな事でも気軽にお声掛け頂けるスタッフ（医療コンシェルジュ）を外来フロアに配置しました。

コンシェルジュというと一般的にホテルのコンシェルジュが有名ですが、医療現場でも患者様への安心感、満足感を感じて頂けるような医療提供が重要です。当院では、まず受付に来られた時にすぐに対応出来るように、

また、患者さんの色々な意見を気軽にお受けできるように医療コンシェルジュを配置しています。

「受付に関する事」「入院の為の限度額認定の事」「診療科に関する事」など、どんな事でも外来フロアにいるコンシェルジュにおたずねいただければと思います。

また、現場スタッフのサポートをすることで外来診察の待ち時間を少しでも短縮できるように日々努めています。

3 医療コンシェルジュの取り組み（活動内容）

(1) コンシェルジュ会議日報の作成

- ・インシデント報告・その他ご意見の情報収集
- ・業務申し送り・確認事項の情報収集
- ・その他報告事項の情報収集
- ・空床状況・時間外来院患者数
- ・その他

(2) 外来フロアでの対応

- ・受診患者の状態を把握し、必要なときは診察、処置室への誘導を行う。
- ・外来受付の補助
- ・移動の介助等

4 医療コンシェルジュの実際

(1) 院内情報収集

担当者は7時に出勤し、各部署を巡回して院内情報を収集します。

各部署のインシデントについては、患者影響度0レベルから報告されます。

(2) コンシェルジュ会議・日報の作成

毎朝8時から15分間のコンシェルジュ会議で報告、連絡事項等の確認が行われ、日報が作成されます。

この会議にて第一報としてインシデント報告の情報共有がなされます。

医療安全管理者はこの一報を受けて現場へのヒアリングや指示を行います。さらに、医療安全管理者は毎日、出勤時に当院独自のインシデントレポート報告システムより報告書に目を通すことから始まります。夜勤帯のインシデントについては業務の都合上、夜勤時間内には入力できていないこともありますが、コンシェルジュへの報告は必須となっているため、報告書の入力が間にあわない場合でも報告だけはほぼ確実にできているようです。

また、コンシェルジュへの報告とインシデント報告書の提出状況も確認しているため、インシデント報告書の記載漏れはほとんどなくなりました。

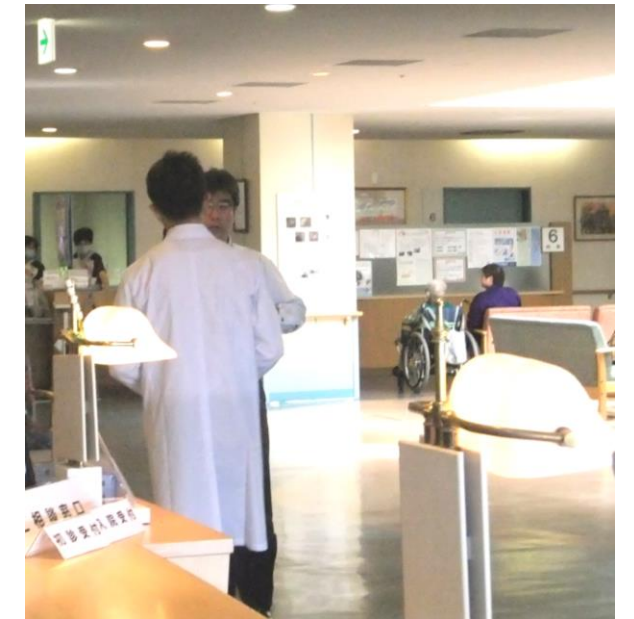


写真2 院内情報収集の様子

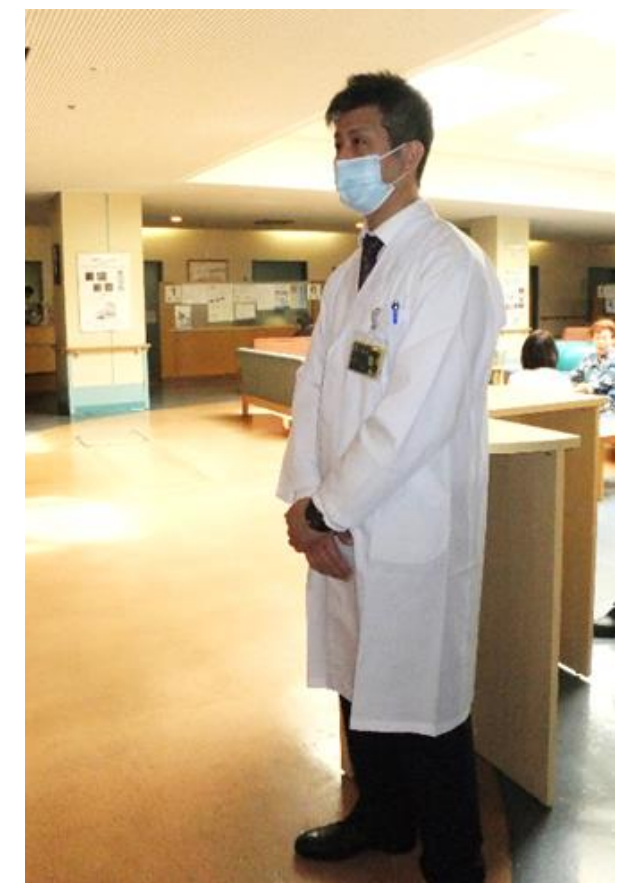


写真3 医療コンシェルジュ（外来対応時）

(3) 外来待合室、病棟でのコンシェルジュ業務

予定入院患者の病棟への案内対応、緊急入院患者対応の補助、外来待合室での介助、要望への対応等を行います。

笑顔での対応、明るい挨拶を心掛けています。コンシェルジュを始めて4年がたちましたが日々患者さん目線でも対応ができるよう、気配り、声かけを意識しております。

患者さんからのご意見や感謝の言葉を頂くと、大変嬉しく有難い気持ちでいっぱいになります。まだまだ未熟な点もありますが、「患者さんが少しでも安心して受診出来るように」「何でも気軽にお声掛けが出来るように」と努めています。

5 課題及び今後の展開

今後の課題として、コンシェルジュの担当者には危険予知を行う訓練を行っていく必要があると感じています。臨床現場でのヒヤリハットや小さなミスが大きな医療事故につながる可能性があることは、皆さんすでにご存知のことと思います。そういったヒヤリハットや小さなミスを起こす前に、目の前の光景に「何かおかしい(いつもと違う)ところはないか」、またはこれから行おうとするケアに「どのような危険が潜んでいるか」ということを考えて気づく「**危険への感性(危険感受性)**」を持つことが重要です。

それを持つことが、患者さんやご家族の安全だけではなく、ひいては看護師等の医療従事者の安全を守ることに繋がります。

また、患者家族との信頼関係を築く上で接遇マナー向上は必須と考えます。接遇・良好なコミュニケーションは重要であり、安心・安全な医療やケアを提供するための基本となります。思いやりのある心のこもった接遇は、インシデントの予防や患者・家族の満足度にも大きく影響すると考え接遇力の向上に努めたいと思います。



写真4 医療コンシェルジュ会議

医療安全推進週間のお知らせ

平成29年11月19日(日)～11月25日(土)

毎年度、11月25日を含む1週間は医療安全推進週間です。

平成13年に開始された「患者の安全を守るための共同行動(PSA)」の一環として、医療機関や医療関係団体等における取組みの推進を図り、また、これらの取組みについて国民の理解や認識を深めていただくことを目的として、11月25日(いい医療に向かってGO)を含む1週間を「医療安全推進週間」と定めています。

行政機関、医療関係団体、医療機関、製造団体等においては、この週間を中心として、医療安全向上のため、ワークショップやセミナーの開催、研修の実施など様々な取組みを進めています。



厚生労働省「平成29年度医療安全推進ポスター」

長崎県医療安全相談センターに寄せられた相談件数 平成15年～平成28年

県庁、保健所に設置してある医療安全相談センターに寄せられた相談件数です。ここ数年増加傾向にあります。

