

新大病院だより

和

第28号

(標題：中野雄一 元病院長)

— 医学部附属病院と歯学部附属病院が統合して —

病院長 下條文武

新潟大学医歯学総合病院は、平成15年10月1日に医学部附属病院と歯学部附属病院が統合し、新たな病院として設置され、2年が経過しました。今日までの両附属病院の歴史は古く、それぞれ輝かしい伝統を築いてまいりました。医学部附属病院は、明治2年施蘭薬院として開設して以来、県立新潟医学校附属病院、官立新潟医科大学附属病院など幾多の変遷を経て、昭和24年5月に新潟大学医学部附属病院と改称され、以後診療科ならびに病棟の増設など、順次整備されてきました。一方、歯学部附属病院は、昭和31年に医学部附属病院に歯科が設置されたことに始まります。高度の専門歯科医療と歯科医師養成を目的として、昭和40年に歯学部が新設されるに伴い、昭和42年に歯学部附属病院が開設されました。その後、両病院はそれぞれ、環日本海の基幹病院として、新潟県における唯一の特定機能病院、さらに日本海側唯一の国立大学歯学部附属病院としての使命を果たして参りました。

しかしながら、近年、臨床医学が急速に進歩するとともに、社会環境が大きく変化するなかで、両病院は、医学と歯学の両面からの緊密な連携による全人的医療の充実と、今後の医療ニーズと多くの課題に的確に対応することを目指し統合しました。

すなわち、両病院の統合は、新潟県の抱える高齢化問題に伴う複合疾患に対応した医学・歯学両面からの緊密な高度医療提供を行い、そして、高齢化を克服した生活の質の向上、国際的情報化社会と高度先進医療へ対応するための組織改革であります。そして、社会に開かれた医療を実践する21世紀を担う大学病院として、「生命と個人の尊厳を重んじ、質の高い医療を提

供するとともに、人間性豊かな医療人を育成する」を新病院の理念に掲げました。安全で安心できる先進的医療の実践を通して、社会の皆様から信頼される大学病院を目指しています。統合によって、患者様に対する利便性やサービスがどのように向上したかは充分ご理解されていないかもしれませんが、具体的な取り組み事項として、「生命科学医療センター」と「地域保健医療推進部」の二つの特殊診療施設を設置しました。前者は基礎研究成果を臨床応用するとともに、新薬・新医療機器の開発などの先端医療を実践するセンターであり、後者は「患者様のための」医療支援と地域医療機関との機能役割分担を推進する部門です。また、本院はエイズ治療ブロック拠点病院としての役割を担っておりますし、医学・歯学部生の臨床教育を通して地域医療に貢献しています。統合後初めて、本年2月23～25日に日本医療機能評価機構の更新審査を受けました。その結果、認定基準を達成していることが承認され5月30日に「認定証」が交付されました。第三者的評価で信頼できる病院のお墨付きを頂いたわけです。さらに、現在工事中の病棟東館が完成し、来年1月4日には歯科病室も入った新病棟が開院予定であり、医科・歯科一体化した中央診療棟ならびに外来棟の建物新営を計画しております。

以上、統合を機会に、職員一同気持ちを新たにして、社会の皆様から信頼される医療、診断と治療が困難な重症・難病の患者様に対しての高度医療の提供に、全力で取り組んで参りますので、ご理解とご支援のほどを心よりお願い申し上げます。

“病院機能評価をご存じですか”

皆さまは病院機能評価をご存じでしょうか？

国民が適切で質の高い医療を安心して受ける事は、患者様の立場からは無論の事、医療を提供する立場からも等しく望まれている事です。しかしながら、現在医療現場に於いては、高齢化の進展、医療技術の進歩等により、医療に求められているものが、高度化、多様化しています。その中で、より良い医療を提供する目的で設立された第三者機関が日本医療機能評価機構です。医療に対する信頼を揺るぎないものとし、医療機関の機能を中立的な立場で評価し、その結果明らかとなった問題点の改善を支援する事が主な仕事です。

本院は今年2月23日から25日までの3日間、7名のサーベイヤー（評価調査者）をお迎えして日本医療機能評価機構が行う病院機能評価の認定更新を受審しました。そして、5月末に無事更新に合格した旨の更新認定証をいただく事が出来ました。本院が安全かつ良質な医療を提供している事の“客観的な証（あかし）”をいただいたという事です。

更新受審の準備に当たった立場から感じた事や問題点をお話したいと思います。

最初に患者様のプライバシー保護と患者様誤認の防止について述べたいと思います。病気という他人には知られたくない情報については当然その保護は病院が最も気をつかう点です。しかしながら、患者様の本人確認も絶対に必要な事柄です。外来での呼び出しは止めて、番号札制をとの話は以前からありました。しかし、現在の待合の構造上の問題等で実行が出来ず、患者様を間違いなく診察室へ誘導するという面を優先した氏名呼び出しという作業が止むを得ず行われています。しかし、プライバシー保護には反するものです。同様に病室入り口での名前の表示についても、緊急時の医師の対応には必要性があるのですが、プライバシー保護には大きく反するという問題があります。現在では病室表示については患者様の御希望に従う事になっています。

次は、待ち時間と予約、診察時間の問題です。今回の受審に当たっても、待ち時間調査を行いました。そして、多くの診察室で実際には時間内には終えること

が出来ない予約が入っている事、また、その結果として待ち時間が生じてしまう事が判りました。実際に診察をしている立場としては、患者様から早い時間に予約をいれて欲しいと言われた場合、そのようにしてしまう場合が多い事も事実です。しかし、この事により予約時間がくるい、待ち時間が増える事や、さらに、診察時間が制限される弊害も生じてしまいます。この点には、駐車スペースが限られているという問題も関係しており、早い予約時間に集中する原因となっています。現在、十分なスペースではありませんが駐車場整備も進行中です。

インフォームドコンセントと病名告知という問題もあります。現在では病気については事実を説明し、治療効果、また、医療行為により起きる可能性のある不利益を十分説明し同意を得るのが原則です。しかしながら、病名告知も、進行癌などの有効な治療が期待できない場合、患者様御自身にどこまで真実を告げるか、時には疑問があります。真実を告げることなくしてインフォームドコンセントはあり得ない事も事実です。

今回の更新に当たっては、医師中心の医療から、看護師、薬剤師、検査技師などを含めたチーム医療への移行をこころがけました。また、事故防止や安全面での各種再点検を行いました。さらに、限られた範囲ではありますが、ハード面での改善も行いました。院内表示の整備、診察室の改修防音補強、救急蘇生器具類の整備、医療事故防止携帯マニュアルの作成、ゴミ箱の整理、ハンディキャップを持つ方々のトイレ、駐車スペースの確保等々があげられます。しかし、まだまだ十分とは言えないのが現状です。

いずれにしても、これから超高齢化社会を迎える中で、増大する医療ニーズに適切に対応する事が求められています。限られた医療資源の中で質の高い安全な医療を提供するという、相反する問題を解決しなければなりません。そのためには、医療従事者側の努力は言うまでもなく、患者様の御協力と温かい御支援がなくては成り立たないものである事を御理解いただきたいと思います。

（医療機能評価 WG 青柳病院長補佐）



IS09001の取得が意味するもの

旧歯学部附属病院は、2003年3月にIS09001を取得しました。IS09001とは国際標準化機構（ISO）から発行された品質マネジメントシステムの規格です。言うなれば、患者様が診療により得る利益に対する国際的なお墨付きであると言えるでしょう。

取得した背景としては、病院の活動およびそれに伴う質を第三者に評価してもらい、国際的にも評価される病院を目指していたことが挙げられます。IS09001を取得するメリットとしては、①病院の方針・目標を診療の全てのプロセスに反映させることができる ②病院内のプロセスの関連性を明らかにするとともに、内部監査プロセスを構築できる ③無駄をなくした診療システムの確立（職員の意識の向上）が可能となる ④対外的評価が向上する、などをあげることができます。



その後、医学部附属病院および歯学部附属病院は統合し医歯学総合病院として新たなスタートをきりました。IS09001については歯科診療棟として継続することを決定し、現在まで維持しています。ご存知のように、現在医歯学総合病院は病院機能評価を取得しています。従って、歯科診療棟としては、現在、病院機能評価とIS09001をダブルで取得していることになりました。われわれは、この2つの評価を維持することによって、よりよい医療環境を広く患者様に提供できるものと信じています。

特に、IS09001では内部品質監査を年3回、患者様の意識調査を年2回実施することにしてしています。各診療室では年度ごとに行動目標を設定していますが、内部品質監査は、その実践状況を相互にチェックする仕組みで、絶えず課題を把握しながら改善を進めることに役立ち、職員の意識向上にも結びついてきました。ある意味IS09001はツールでしかありません。大切なことは、職員一人ひとりが患者様主体の医療を実践するために「少しでも病院を良くしよう」という高い気持ちを持ち続けることで、その結果スパイラル的に病院の質が高まっていくものと考えています。

(ISO 管理運営委員会 葭原助教授)

患者サービス向上委員会から

本院では、患者様へのサービス向上を推進するための委員会を設けています。この委員会では、患者サービスの改善計画を策定し実施すること、及びその評価について審議します。また、患者様の苦情やご意見、院内の案内や掲示、さらに職員の接客教育に関することなどを審議しています。

本院は、すべての患者様のご要望にお答えできる最新の医療を提供するとともに、患者様やご家族に満足いただけるサービスを提供したいと考えています。本年1月には、全国277病院が参加して、患者満足度調査が行われました。本院では、1月17日（月）1日間（同日休診の診療科は翌1月18日）に受診された外来患者様と、1月19日から4週間の間に退院された患者様に、無記名アンケート調査として行い、それぞれ1,213名、373名の患者様からご回答いただきました。かなり膨大な質問項目でしたが、非常に多くの皆様にご協力いただきましたことに厚く御礼申し上げます。

まだまだご満足いただけない面もあると思われ、特に本院は現在病棟の新築工事中であり、院内の構造が

わかりにくく、ご不便をおかけしていることと思います。また、ようやく終了しましたが、外来駐車場の改修工事期間中は、大変ご迷惑をおかけしました。構造的な面の改善は容易ではありませんが、少しずつ皆様にご満足いただけるよう改善していく予定です。

病院を受診する、あるいは入院するということは、少なからず患者様やご家族にとって気持ちの上で負担になっていることと思います。当委員会では、職員の皆様への接し方をより改善するために、接客に関する研修会を開催し、多くの職員が参加しました。また、皆様が少しでも気持ちよく受診できますように、「あいさつ推進キャンペーン」を実施し、職員の接客改善を図ってきました。さらに、患者満足度調査では自由記載欄に多くのご意見をいただきましたが、少しでもご要望にお答えできるようにサービス向上を図りたいと思います。院内数箇所に皆様からのご意見をいただく場所を設けてありますので、今後とも本院に対する忌憚のないご意見をお願いします。

(患者サービス向上委員会 鈴木委員長)

平成18年1月から、医科・歯科の受診券が統合され、受診券は1枚となります。

いままで、医科を受診する場合は、「医科」の受診券を、歯科を受診する場合は「歯科」の受診券を受付等に提示して診療等を受けていただきましたが、平成18年1月からは、患者様番号を一元化し、1枚の受診券で医科・歯科ともに受診していただくこととなります。

平成18年1月1日以降は、次のように受診手続きを行ってください。

◎ 医科と歯科の両方の受診券をお持ちの患者様

1月1日からは、医科・歯科ともに医科の受診券で受診してください。

- ・ 医科を受診される場合 ⇒ いままでどおり医科の受診券で受付を行ってください。
- ・ 歯科を受診される場合 ⇒ 1月以降、最初に歯科を受診される場合は、いままでの歯科の受診券で受付を済ませてください。歯科の受診券は、受付窓口で返却していただきます。なお、2回目以降の受診については、いままでの医科の受診券で受付を行ってください。

◎ 医科の受診券のみお持ちの患者様

- ・ 医科を受診される場合 ⇒ いままでどおり医科の受診券で受付を行ってください。
- ・ 歯科を受診される場合 ⇒ 歯科の新患受付窓口にて医科の受診券を提示され「歯科は初めて受診します。」と告げ、手続きを行ってください。

◎ 歯科の受診券のみお持ちの患者様

- ・ 医科を受診される場合 ⇒ 医科の新患受付窓口にて歯科の受診券を提示され「医科は初めて受診します。」と告げ、手続きを行ってください。その後、新患者様番号が付されている受診券をお渡しします。古い歯科の受診券は、受付窓口で返却していただきます。なお、2回目以降の受診は、新しい受診券で受付を行ってください。
- ・ 歯科を受診される場合 ⇒ 1月以降、最初に歯科を受診される場合は、いままでの歯科の受診券で受付を済ませてください。その後、新患者様番号が付されている受診券をお渡しします。古い歯科の受診券は、受付窓口で返却していただきます。なお、2回目以降の受診は、新しい受診券で受付を行ってください。

現在、患者様番号への切り替え作業を進めておりますが、対象となる患者様が多数おられるため、1月以降の受付時には、多少時間を要する場合がありますので御理解と御協力をお願いします。（医事課）



患者様用立体駐車場が完成



本院は今病院再開発を行っており、患者様用駐車場がたいへん手狭となりご迷惑をおかけしておりますが、この度、平成17年9月12日、病院外来に患者様用立体駐車場273台（1階149台、2階124台）が完成し医科・歯科併せて患者様用駐車場が670台となりました。

そのため、いくらかの渋滞緩和になりましたが、これとて駐車台数が十分とはいえません。患者様におかれましては、なるべく公共交通機関をご利用され来院下さいませようお願いいたします。（管理課）

○完成した立体駐車場



発行 新潟大学医歯学総合病院
 広報委員会広報誌編集部会
 （お問い合わせは総務課総務係 電話227-2408まで）