



患者さんへの医学・医療情報公開の実践 —患者図書室開始から3年を経て—

藤井 梨枝

I. はじめに

平成15年10月で当院が患者図書室を開始してから3年が経ちます。図書の閲覧・貸出以外に図書室で行っている患者サービスを踏まえた当院の図書室と、平成16年に立ち上げ予定の「医療情報センター」「患者情報センター（仮）」のビジョンについて紹介します。

II. 病院紹介

福井県済生会病院は、病床数466床、診療科が20科あり、約41万人を医療圏に持つ福井の基幹病院です。病院の基本理念に「すべては患者さんのために」を掲げ、患者さん本位の医療を目指しています。

III. 図書室開放への動き

当院ではインフォームド・コンセントの理念のもと、患者さんへ簡単な言葉でわかりやすく、病気や病状・治療方法について説明し、患者さんと医療従事者との信頼関係の向上に努めています。しかし、どんなに簡単な言葉を使って説明しても、医師や看護師の持つ専門性の差から、患者さんが説明内容を100%理解することは難しいといえます。

そこで、患者さん自身が自己学習をすることで、患者さんと医療従事者側との間にある専門性の溝が少しでも小さくなればと、当時の院長の提案により、平成12年10月から患者図書室を

始めました。当院の患者図書室は、従来医局図書室として使用していた場所を、医学・医療関係の専門書を自由に利用できるように開放しています。

図書室は、外来・入院双方の患者さんやご家族の方々に利用しやすい2階外来近くにあります。開放までの準備期間は、約1ヶ月半から2ヶ月ぐらいかかり、準備として主に書籍の整理と家庭医学書の購入があげられます。

IV. 図書室の利用状況

図書室の利用は、外来の診療時間と同じ時間帯で行っており、午前8:30から午後12:30まで、午後2:00から5:00まで図書室を一般開放しています。当院は木曜日と土曜日に関して、午後の診療を行っていないため、木曜日と土曜日は、午前中のみ図書室利用となっています。また日曜日・祝祭日や担当者不在時も図書室の利用をお休みしています。なお、医局図書室も兼ねており、職員は暗証番号によって、24時間利用可能となっています。利用人数は、患者さんの利用は1日平均10人程度、職員についても8~10名程度です。

V. 図書室の患者サービス

図書室で行っている患者サービスとして、次の3つがあげられます。

平成12年10月の図書室開放当初は、図書の閲覧と貸出のみのサービスでしたが、平成13年3月には入院されている患者さんの便宜を図るため、コピーとFAX（送信のみ）の利用を無料

で行うセクレタリーサービスを開始し、平成15年の1月にはインターネットの利用も開始しています。

インターネットのサービスは患者さん自らが医学・医療情報を調べられるように始めたのですが、実際にはメールのチェックといったように、病院側が期待したものとは違った利用の割合が多いようです。しかし、自分の病気について調べている方は、検査や回診の間のわずかな時間を利用して、毎日少しずつ調べている様子が見えられます。また、インターネットのサービスを始めてからは、図書室の利用者の数も増えてきています。

VI. 患者さんからの要望と対応

次に要望と対応ということで、患者図書室を開始してからの約3年の間で、患者さんから寄せられた意見について紹介します。

患者さんからの意見は大きく二つあげられ、第一に気軽に読める雑誌やマンガ、娯楽本を置いてほしいという意見が多くあります。図書室を開放した当初は、医学関係書のみを提供を考えていたものの、あまりにこの意見が多くあったため、現在は一般書籍を多少ではありますが配架しています。しかし、当院では、外来には図書コーナー、病棟には談話室といったところに雑誌や一般書籍を置いてあるため、図書室が一般書籍を扱う必要もないという病院側の意見も残っていたことから、平成16年春の新館完成後、新しくリニューアルする図書室では、一般書籍の配架はせず、医学・医療の専門書や健康図書のみとする病院の方針が決定しています。そのためには、このような意見に対し、患者図書室の目的や意味を理解していただくよう、今後の広報活動を見直す必要があります。

第二に、図書室の開室時間を延長してほしいとの意見が多く、現在の利用時間以外に、お昼の時間や日曜日・祝祭日の利用を希望されています。日曜日・祝祭日の他に、担当者の不在時の利用等も含め、利用時間の拡大を考え

る必要がありますが、これに対しての具体的な対応策は今のところなく、新館移転後の課題とします。

この他に「車椅子でも利用しやすいようなレイアウトにしてほしい」「病室へ持ち帰りやすい小さくてコンパクトな本が欲しい」といったような意見があります。

VII. 3カ年ビジョン

先ほどからでています新館についてですが、当院は昨年より「病院機能・診療機能の効率化をはかり、質の改善を目指す!!」という3カ年ビジョンを制定し、そのシンボリック事業として、平成16年春完成予定の新館建設を行っています。

3カ年ビジョンの目的は、新館に健診センターや血液浄化センター、医局等の各施設が移転した後に生じた本館内の空きスペースを活用して、外来再編に取り組んでいくことであり、従来の医療者側中心の病院システムを、患者さんの視点にたち「優しく親切で使いやすい病院」へと見直しを図ることです。

この新館建設に伴い図書室を新しくすることが決まり、医局図書室の機能を「医療情報センター」へ、患者図書室の機能を「患者情報センター（仮）」に移す予定となっています。

VIII. 医療情報センター

平成16年春完成予定の新館2階に「診療情報管理室」「院内がん登録室」「図書室」「クリニカルパス推進室」などを合併し、「医療情報センター」を立ち上げる予定となっています。

当院は、クリニカルパス・NST・生活習慣病指導者セミナー等を立ち上げ、チーム医療を実践するための柱としています。なかでもクリニカルパスは、平成13年2月の院長指針により、患者中心の質の高い医療を提供するための当院の最重要課題とすることが明確化され、以後パス活動に積極的に取り組んできました。今、当院のパスはこれまでに作成したパスを見直す段

階に来ています。パスに取り組んだ当初は、処置や検査項目などを一覧にした単なる予定表的なパスで、医師の経験的な要素が多いものでした。しかし、現在は EBM の推進を基礎に置いた「クリニカルパス」の利用促進を目指し、これまでのパス内容を見直しています。

パスを見直すためには、診療録管理室が提供する診療・看護・薬剤・器材などの患者に関する情報の他、図書室から提供する EBM や医学文献資料の情報が必要となります。これらの情報を、一カ所で得られるようにするため「診療録管理室」「図書室」などを合併することになりました。

パスの見直しのみならず、それまで「診療録管理室」や「図書室」などがそれぞれで集計・管理していた“診療情報”や“パスのバリエーション・コスト情報”、“EBM”“医学文献資料”などを「医療情報センター」で一元管理することで、より良質の情報を提供可能になるのではないかと考えています。

IX. 患者情報センター

「医療情報センター」の立ち上げの一方で、外来再編の案として、平成16年秋に本館1階の総合受付の近くに「総合診療相談」「よろず相談外来」「お薬相談室」「メディカルコーディネーター室」「患者図書室」を合併し、「患者情報センター（仮）」を設ける予定です。

「医療情報センター」では患者さんへの開放を行わず、この「患者情報センター（仮）」に患者さんへ医学・医療情報を提供する患者図書室の機能を持たせる予定です。

病院のなかの一等地ともいえる本館1階の総合受付の近くに各相談窓口を合併して設ける理由に、当院では医療費については「よろず相談外来」へ、お薬については「お薬相談室」へと

いったように、院内に点在するそれぞれの相談窓口を患者さんが訪ねていくため、ともすると患者さんの“たらいまわし”に繋がっていました。しかし、各相談室を一つにすることで、患者さんが動くのではなく、医療スタッフ側が動くようになり、患者さんの“たらいまわし”を防ぐことができます。

「患者情報センター（仮）」では患者さんの相談に対し、センターのスタッフ以外に、医師や看護師、薬剤師始めとする各コメディカルが、専門に応じた対応をとれるよう、患者さんのニーズに柔軟な対応ができる体制づくりを目指しています。現在、「患者情報センター（仮）」でどのような患者サービスを行うか、メディカルコーディネーターやMSWなどの各職種との連携について、具体的に煮詰めている段階です。

X. おわりに

この新館建設に伴う「医療情報センター」と「患者情報センター（仮）」の立ち上げは、医局図書室と患者図書室との機能と業務を見直すことになりました。

「医療情報センター」で、提供する情報が医師や看護師を介し、診療の現場へフィードバックすることで、間接的に患者さんをバックアップし、一方の「患者情報センター（仮）」で、直接患者さんのニーズに柔軟に応え、患者満足度の向上をはかります。

それまでの“現場と関わりを持ちにくい”というイメージを一新し、「医療情報センター」「患者情報センター（仮）」双方から、間接的にも直接的にも病院の基本理念である「すべては患者さんのために」を実践し、診療の現場に深く関わっている意識を持って情報提供を行っていきたいと思います。