

「よい病院」を見つけるために

～患者にとって有用な情報とは～

みなさんは病院選びをするとき、何を参考にしていますか？ テレビや新聞の情報、知人の口コミ、かかりつけの先生からのアドバイス…。実は、病院自体が発信している情報にも、病院選びに役立つヒントがたくさん隠れているのです。今回は、消費生活アドバイザーの坂本憲枝さんに、病院が発信している情報の読み解き方、役立て方について教えていただきました。



患者を大切にしてくれる「よい病院」を見つけるには？

医療の受け手にとって、医療に関する情報はとても重要なものです。特に、病院選びに役立つ情報は、多くの人が求めているものだと思います。病気になったとき、よりよい治療が受けられることを誰でも望み、自分にとっていいと思える病院で治療を受けたいと思っているからです。そのためには、病院のことを知らなければ「よい病院」と思うことはできません。

患者にとって「よい病院」とは、「患者のことを大切にしてくれる病院」です。そういった病院であるかどうかを見抜くには、病院がどんな目線で医療サービスを提供しているか、病院の姿勢を読み解くことが不可欠です。中でも医療情報の提供のしかたは、患者のことを考え、大切にしているかを見る重要な指標となります。

役立つ情報の宝庫 院内掲示に注目してみましょう

病院から発信される情報は多彩です。患者さんが何気なく見渡す病院のエントランス、待合室でさえ情報はいっぱいです。

病院の規模、提供する医療サービスの内容などの基本情報から、病院の運営主体(例えば医療法人、学校法人、都道府県など)、看護基準(その病院の患者一人に対する看護師数)、基本理念や看護理念、差額ベッドの

料金や設備、おむつ代などの保険外負担の料金表示、診断書などの文書料金、加算料金項目の表示やその種類、その病院で実施された手術件数、院内配置図、院外処方案内、医師の名前、診療科目、休診のお知らせに至るまで、挙げていけばきりがなくたくさんあります。これらは、「院内掲示」と一般的には呼ばれていて、掲示義務があるものも含まれています。

その他の表示として、保険が認められたセカンドオピニオンについて、個人情報についての取り扱い、カルテ開示などの情報、病院が実施している市民向け公開講座など、よく見ると見逃せないものも少なくありません。

病院から発信される情報から何を讀みとるか？

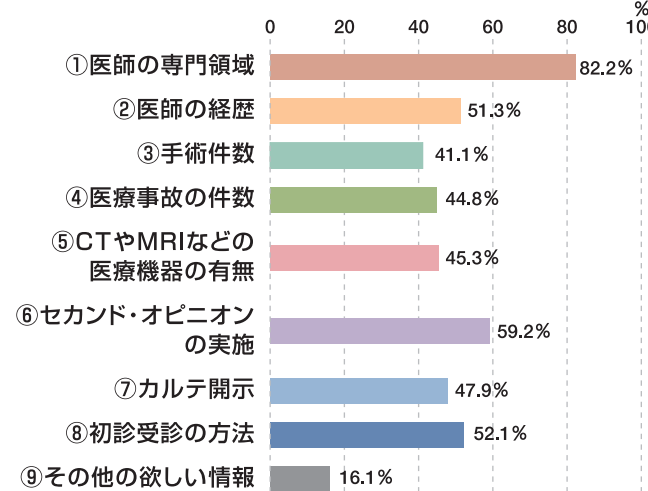
実は、これら病院から発信される情報にはとても大きな意味があります。

例えば、基本理念は、その病院の患者に対する姿勢を表し、看護師さんの数は入院したときに手厚い看護が受けられるかどうかを示しています。

差額ベッド料金は個室を希望したらいくらかかるかなどがわかりますし、手術件数の表示からは、その病院で実施した手術の内容がわかります。

患者の基本的権利であるセカンドオピニオン(受けた診断に対して別の医師の意見を聞くこと)やカルテ開示を希望すればスムーズに受けられるかどうかの情報提供は、その病院の患者に対する姿勢が端的に示されるものだと思います。

図1 初めてのいく病院で知りたい情報 N=354



また、とまどう患者が何でも聞ける総合案内、入院などに関する相談室などの整備のほか、患者からの意見を聞く意見箱を設置し、その意見に対して回答しているかは患者の気持ちを真摯にくみ取り、病院サービスに生かそうという表れです。

独自の院内報やパンフレットを配布するのは、患者に病院や病気のことを理解してもらおうという狙いがあります。また、患者が利用できる図書室の設置は、患者が快適に院内内で過ごすことや病気の知識を自ら得てほしいということでもあります。

患者に対して病院の姿勢を的確に伝えようとしている病院は、きちんとした医療を提供しようとする意思が

あり、それらが病院の総合力につながっていると思います。こうした目で病院から発信される情報について確認してみてください。多くの発見があるでしょう。

「患者が知りたい情報」と「病院が発信する情報」のギャップ

私達(メンバー5人)は、東大医療政策人材養成講座を受講し、医療の受け手が病院で知りたい情報をweb上で354人に聞きました(図1)。

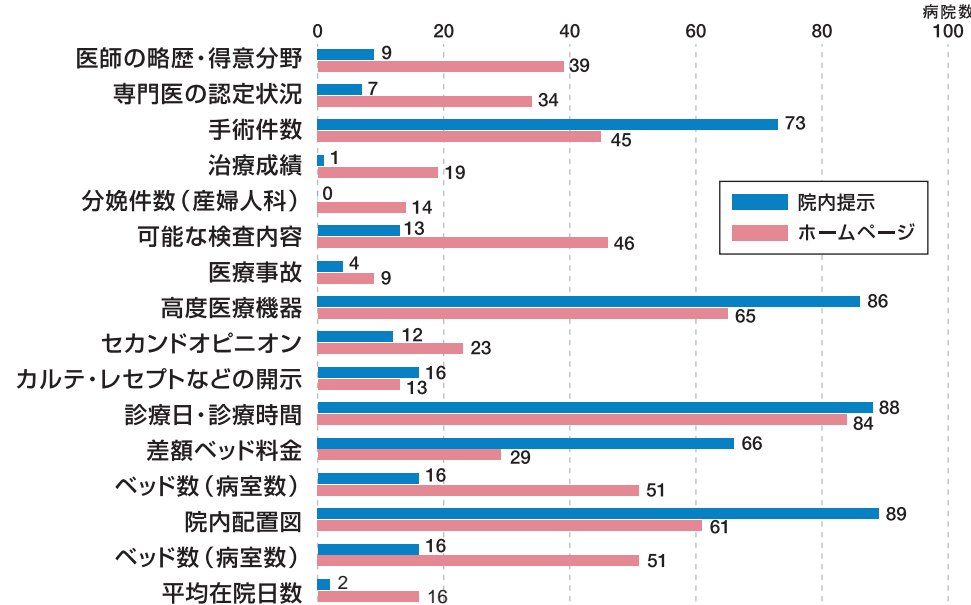
そして、それらの情報がどのように提供されているかを、都内300床以上のすべての病院待合室を訪問し、ホームページと合わせて提供される情報の実態について調査をしました。その結果を図2に示します。

グラフから明らかなように、まだまだ患者が欲しい情報の提供は少なく、医療機関によって偏りがあることが明らかになりました。

しかし、確かな情報提供は医療の受け手に安心をもたらす、医療提供側と受け手双方が共有することで、理解とよいコミュニケーションにつながります。

情報は受け取る側が理解して初めて「情報」の意味が出てきます。病院の姿勢をきちんと受け止め、共通の理解の下によりよい医療を受けることは、患者にとっては「おまかせ医療」からの脱出、主体的な医療を受けることにつながっていくでしょう。

図2 院内掲示・ホームページで得られる情報の一部 N=89



教えてくれたのは

消費生活アドバイザー
坂本 憲枝さん



消費生活アドバイザー。医療グループあすか代表。患者の視点から「病院の待合室調査」や「かかりつけ医についての調査」を、東大医療政策人材養成講座では「医療情報の非対象性について」の調査をまとめ、よりよい医療に出会うための活動を行っている。現在は、厚生労働省の看護教育の充実に関する検討会委員、東京都の医療情報に関する理解を促進する会委員、(財)日本医療機能評価機構評価委員、人間ドック機能評価委員等の各種委員を務めている。