

もしもしフォーラム

読者の皆さんとコミュニケーションをとりたい。
 そんな思いを込めた情報ページ「もしもしフォーラム」では、
 身近なニュースから心あたまる話題まで、皆さんに役立つ情報をご紹介します。

読者からのお便り

よい病院の条件とは？



品川区在住
 近藤 隆雄さん

私は、今年の3月に悪性リンパ腫の治療で関東病院に約1カ月間入院して、その後は通院しながら治療を受けている。たまたま2月の末に、いつも利用している人間ドックを受けたときに、おなかの触診をしていたお医者さんに、「何かシコリがありますよ。ちゃんと調べてみましょう」と言われたのが始まりだった。それから近所の大学病院に入院して、生検（患部を切り取って検査すること）を受け、悪性リンパ腫と確定診断を受けて、3月9日にNTT東日本関東病院に入院することになった。

実は、私は大学でサービスの研究をしており、学生に「サービス・マネジメント」という科目を教えている。この場合、サービスとは、銀行、レストラン、ホテル、教育などさまざまな領域を含むが、病院の医療サービスも対象に入っている。そこで、これまでいくつかの病院の見学や調査をしたのであるが、今回、二つの病院に入院して、実際に自ら体験したことについて少し書いてみたい。

患者は病院に何を期待しているのだろうか。患者の病院への期待には2種類ある。第1の期待は、病気を治してもらおうことであり、これには医学や医療技術といった技術的な側面が関係している。医学の進歩は日進月歩であり、以前は治すことのできなかつた病気が、現在では治療できるようになったりしている。第2は病院で治療を受ける場合に、どのように対応されるか、扱われるかということへの期待である。医師や看護師そのほかの職員が親切か、親身になって話を聞いてくれるか、それ

とも冷たく機械的に対応されるか、ということだ。第1の側面は医療サービスの結果についての側面である。ある調査では、現代では、医療への総合満足度に対して、第1の結果的側面は（大方の予想を裏切って）4割程度の影響力しか持たないが、第2の側面は6割の影響を与えるということだ。患者を満足させようとするなら、患者への対応の側面は重要だということだ。

患者が関心を払うのは、主に医師と看護師の対応である。医師の対応は一般に評判が悪い。調査によると、医師に自分の症状について質問しにくいと感じている患者は、なんと7割にも上るといふ。患者が自分自身の体のことについて医師に聞くことができない、ということだ。こんなことはあってはならない。確かに医師は専門家であり、治療の方針を決める責任者であるから、患者の病気の治療に関して大きな力を持っている。患者もその力の前に萎縮しがちである。そこで医師に望まれるのは、患者に対して、上からでも下からでもなく、対等にビジネスライクに対応するということだ。このことは患者の経験の質を高めるには非常に重要で、どこの病院でもこうした訓練をすべきだと思う。さて、私の体験だが、最初入院した大学病院では、医師は上からものを言い、そうしたストレスにさらされると自由に話さずらい雰囲気になった。私に病

名を告げた医師は、私が平然と聞いているものだから、事の重大性が分かっていないのではないかと勘違いをしたのか、しつこく危険性を強調した。こうした人間として未熟な者は、医業に携わる資格はないと思う。

さて、関東病院であるが、主治医の臼杵、吉岐両先生をはじめ、脳卒中センター、泌尿器科、皮膚科と計5人もの医師に診察していただいたのだが、だれ一人として、無用な緊張を感じさせる先生は、いらっしやなかった。淡々と事実即して、ビジネスライクに対応していただいた。こうした医師の患者への態度は、あまり気付かれていないかもしれないが、関東病院がほかの病院に対して誇りにして良い優れた点である。

もう一人の主役は看護師さんたちだ。米国の調査でも患者満足度を最も大きく左右するのは、看護師の対応だといわれている。関東病院で私が会った看護師さんたちは皆さん親切心に溢れ、こち

らが感動しそうなほどだ。ただよく観察していると、親切心と能力は直接関係ないことが分かる。少数の人だが、親切ではあっても仕事の内容をすみずみまできちんと押さえることのできない人もいたようだ。看護師の仕事は、患者へのケアという、いわば体全体で向き合わなくてはならないものなので、緊張感を持ち続けるのは大変なことだろう。

前の病院では、看護師が自分のしたい説明はするのだが、患者への関心が薄い感じがする場面があったので、「君たちは自分の言いたいことは言うけれど、患者の質問には答えられないだね」と言ったらびっくりしていた。

ほかの多くの病院では看護師不足で困っている状況だが、関東病院では看護師の応募者に事欠かないとだれかに聞いたことがある。これはたぶん、組織としての条件的側面だけでなく、患者との良い関係づくりに病院全体が努力していることの結果ではないだろうか。関東病院は、私の評価では高得点を獲得している。

投稿コーナー

“もしもし”川柳

テーマ：医療・健康

川柳のご応募をありがとうございました。

お送りいただいた中から、優秀作品をご紹介します。
 引き続き、読者の皆さんからのご応募を待ちしております。

雅号 呑鶴さん	雅号 すず虫さん	雅号 和代さん	雅号 若い力振る人さん
何科かな迷う老化に連携科	手際よい処置に感泣嫁に欲し	健康よ忘れぬうちにやって来て	薄味に馴れて健康とり戻し
	仕事より白衣がキツイとメタボ医師	物忘れ外来行く日を忘れてる	「重いドア開けますよ」とはご親切
			撮る前も各人各様 放射図繪

141-8625

東京都品川区東五反田5-9-22
 NTT東日本 関東病院
 もしもし川柳コーナー係

発表：“もしもし”Vol.20(2008年1月発行)上で発表いたします。
 掲載された場合でも、賞品などはございません。

応募上の注意：・応募作品は、本人が創作した未発表のものに限ります。
 ・応募作品は、返却いたしません。

テーマ：医療・健康
 応募締め切り：平成19年11月22日（木）
 応募方法：ハガキ、もしくは関東病院に備え付けの投稿箱にて、ご応募ください。
 「作品」、「雅号（ペンネーム）」を明記してください。
 応募あて先：ハガキにてご応募いただく際には、左のあて先にお送りください。

リレーエッセイ

子どもたちを
タバコから守りましょう

小児科 部長
渋谷 紀子



2003年に健康増進法が施行され、外国に遅れを取った日本でも、禁煙運動が盛んになってきています。当院も敷地内全面禁煙となったことは喜ばしいことです。しかし、子どもをとりまく環境はまだまだ十分でなく、小児科の学会では、「タバコの煙は子への虐待」として、子どもたちの受動喫煙を防止するための呼びかけが盛んに行われています。学会での資料などを参考に、子どもへのタバコの害に関する情報を提供したいと思います。

妊婦さんの喫煙の胎児への影響

妊婦さんがタバコを吸うのは良くない、というのはご存知ですよね？ タバコの有害物質により、お腹の赤ちゃんへ酸素が十分に届かなくなるため、赤ちゃんの発育が悪く、小さく生まれたり、流産や死産になったりすることがあります。先天奇形のリスクが高くなることも知られています。目に見える変化がなかったとしても、妊娠中にお母さんが1日10本以上タバコを吸っていると、子どもが11歳になったときの平均身長が1.5cm以上低く、知能指数も5点以上低くなるといわれています。健康で元気な赤ちゃんを産むために、妊婦さんだけでなく、家族も禁煙に協力しましょう。

子どもの受動喫煙の影響

赤ちゃんのそばでお父さんやお母さんがタバコを吸うと、赤ちゃんが肺炎で入院したり、乳幼児突然死症候群などで死亡する率が高くなります。幼児では、気管支喘息や気管支炎、中耳炎にかかりやすくなり、また、成人後に発がん率が高くなります。子どもは環境を選べません。大人の喫煙のために病気にかかりやすくなるなんて、迷惑なことです。

副流煙の害を軽く考えていませんか？

タバコの煙のうち、副流煙は、発がん性物質や

気道刺激物質、心臓血管毒性物質などをいずれも主流煙よりも高濃度に含んでいます。タバコ1本から出る煙を、吸わない人に害がない程度まで薄めるには、50mプール13杯分の空気が必要といわれます。受動喫煙の害は甚大なのです。また、副流煙中の発がん性物質は、軽いタバコの方が多いいということにも注意が必要です。

受動喫煙防止対策の誤り

受動喫煙防止のために、屋外で喫煙しているから大丈夫と思われるかもしれませんが、そうではありません。ベランダで喫煙しても、タバコを吸わない家庭で育った赤ちゃんの2倍のニコチンにさらされるといわれています。台所の換気扇の下では3.2倍、屋内で吸うと、子どもはなんと15倍のニコチンにさらされるのです。空気清浄機は、一酸化炭素や発がん性物質などは除去できず、こうした有毒ガスをかえって周囲にまき散らしてしまうということも覚えておくべきでしょう。

大人の吸ったタバコによって、子どもの健康が損なわれるということが分かっていただけでしょうか？ 子どもの健康を守るために禁煙することが、結局は、子どもをとりまく大人たちの健康を守ることになるのです。ぜひご家族で考えてみてください。



セクション紹介

医療安全管理室

医療安全管理室とは

医療安全管理室は、安全な医療を提供するためには何が必要かを考えることを仕事にしています。具体的には、安全な医療のため、①院内のルールを作る、②院内各スタッフへの働きかけなどが挙げられます。

医療安全管理室は、専任医療安全管理担当者の薬剤師、クラーク(事務職)を中心に室長の医師、医療安全担当の副看護部長ら3名の看護師と、複数の職種が協働して業務を行っています。

院内のルール作りと自主報告制度

安全な医療を提供していくためには、各種マニュアルなど院内のルールが必要になってきます。院内のルールには病院全体のルール、部署単位でのルールなど数多くのルールがあります。医療安全管理室では、それらのルールについて、現在どのようなことが定められているのかを確認し、現状に即したルールかどうかを検討し、必要があれば新しく作ったり、内容を改めたりしています。

また、新たにルールを考へるときに重要な情報源となるのが、自主報告として提出されるインシデントレポートです。医療現場でヒヤっとするような事態を経験したときに自主報告として提出するものです。医療安全管理室では、病院スタッフから提出されるすべてのインシデントレポートを全員で毎週確認しています。頻発している事例、大きなミスにつながる恐れのある事例などでは、早急に対策をとる必要が

あるため、医療安全管理室や院内の関連スタッフでルールを作っています。

スタッフへの働きかけ

どんなにルールを作っても守られなければ、ルールとしての意味がなくなってしまいます。このため、ルールを理解し、遵守して、業務を行うように医療安全管理室からスタッフに働きかけを行っています。

最後に

NTT東日本関東病院は、スタッフが患者さん、ご家族と一緒に質の高い医療を安全に提供できるよう願っています。そのために、患者さんにもお願いしたいことがあります。例えば、患者確認の際には、患者さんご自身にお名前をおっしゃっていただく、お薬の袋やラベルに記載されているお名前をご自身でも確認いただく、お見舞いの方も含めて、病室入室時には手指の消毒をしていただくことはもちろん、患者さんご自身や、ご家族にも、医療安全管理室のメンバーのつもりで病院の安全にご協力いただければ幸いです。



健康レシピ

今月の行事食

体育の日(10月8日)

【献立】 *松茸ご飯 *さんまの塩焼き *かじわ甲州煮 *ネギとワカメのぬた *すまし汁 *果物

松茸ご飯の作り方(4人前)

【材料・分量】 *松茸 1本 *米 3合 *酒 *だし汁 3カップ (調味料A) *しょうゆ 大さじ 1/2 *塩 小さじ 3/4 *酒 大さじ 2 *砂糖 小さじ 1強

【作り方】

- ①米は炊く30分以上前に洗ってザルに上げ、水気を切っておく。
- ②松茸は軸の先を削るように削ぎ落とし、縦に薄く切る。
- ③鍋にだし汁1カップとAの調味料を入れ、松茸を加える。ひと煮立ちしたら火を弱め、4~5分煮る。



- ④炊飯器に米を入れ、ざるでこした③の煮汁と残りのだし汁2カップを注ぎ、全体をざっと混ぜ、スイッチを入れる。
 - ⑤炊き上がったら松茸を全体的に散らしてのせ、10分ほど蒸らす。ざっくりと混ぜ合わせてから盛り付ける。
- *松茸の代わりに舞茸などを使用しても、おいしくいただけます。

栄養部