

プレインツリーモデル

大 道 道 大

森之宮病院 院長
診療情報管理士教育委員会 委員
基礎課程小委員会 委員

1978年、米国でアンジェリカ・シェリオットという女性は入院した病院でうけたあまりに無機質で非人間的なサービスに愕然とする。病院の都合で決められる面会時間、自分に対して行われる処置や検査の不十分な説明、なにより自分の病気に対する情報に全く触れられなかったことなど。彼女は退院の時「次に病気になった時は母国のアルゼンチンへ帰りたい」「米国に比較すると医療水準は低いけど人間としてケアしてもらえる」と思ったという。

その後彼女は患者の視点から病院モデルを作った。NPO法人「Planetree」（プラタナス）である。その医療における使命は ① personalize（患者のニーズにあわせる） ② humanize（心地よさを感じる） ③ demystify（患者の言葉で理解できる）というものであった。1980年に始まった活動は患者も利用できる図書室の設置や情報提供の仕方、24時間可能な面会などから行われた。その後、患者へのカルテ開示もただ閲覧できるだけでなく、カルテの誤りを患者自身が訂正することによって、自分もケアチームの一員ということを自覚し、治療効果の向上や医療ミスの低減効果もあらわれている。今では全米に100を超える病院がこの活動に参加し患者中心の医療を展開している。

その一つがGriffin Hospital（急性期161床）である。94年にPlanetreeに参加した当時は近隣に大学病院を含め7つの大病院に囲まれ、経営的にも非常に厳しい状態であった。そのため他病院との差別化を図るためにこのモデルを導入した。医療者と患者と一緒に利用できる図書室を整備し、駐車場にも心地よい音楽を流した。病室の近傍に分散したナースサテライトを作りカルテも自由に閲覧できるようにした。また患者全員に満足度調査を行い、一般市民にたいしてもマーケットリサーチを行った。職員に対する教育・研修も一人あたり年間73時間と充実させた。その中には職員による疾病の疑似体験などもある。

また職員の意見を吸い上げ、働きやすい環境整備も行った。遅くまで利用できるカフェテリアや職員のための老人デイケアなどは希望の多かったものだ。その結果フォーチュン誌の「最も働きがいのある100の職場」に選ばれた。（病院は2施設のみ）給与は他病院に対してやや低いそれでも看護師は充足しているという。また病床利用率も年々上昇している。

日本でも「患者本位の医療を」といわれる。“様”をつける表層サービスではなく、患者の視点に立つということは、医療者にもある程度の心の余裕が必要である。そのためにはまず働きやすい職場であること。職員の満足度が高くなければ患者の満足は得られないことをGriffin Hospitalは示している。