

医師マネジメント

「ポイント①」訴訟から医師を守る

無理のない働き方と業務の質の向上を

株式会社ホワイトボックス代表取締役社長 一石井友二

ある医師から「訴訟」という言葉を聞くだけで気持ちが悪くなる」という独白を聞かされた。被告になることがどれほどつらく苦しいかを思い知らされる一言だが、この言葉からもわかるように、「訴訟がないこと」は医師のやる気を引き出す重要なポイントである。

業務の仕組みを点検し アクシデントの芽を摘む

訴訟を受けないための対策とは何か。当然ではあるが、重大な「アクシデントを起こさない」ことが第一である。病院幹部は、アクシデントを起こさないこと

は患者を守るだけではなく、医師やスタッフを守ることもつながるという認識を強く持つ必要がある。

こんな例がある。ある病院で、一人の産婦人科医が患者のためと思ってリスクを背負い、限界を超えた力を注ぎ、たった一人で驚くような数の周産期医療を行っていた。そこへ院長がやって来て「新病棟を建てたので、あと〇〇人患者を増やしてほしい」。彼は、間髪いれず退職を申し出たという。

つまり、医師を訴訟の憂き目にあわせない第一のポイントは、業務の仕組みを常に点検することなのである。ここでいう業務の仕組みとは、手順やルール、制度、体制、そして組織全体

をも含んでいる。病院に医師の勤務量に一定の歯止めとなるシステムが存在することは、医師に大きな安心感を与えるものである。

医師には患者のために懸命になるがゆえにリスクを冒してまで診療活動をしてしまう傾向がある。しかし、経営幹部はそれに甘えてはいけない。医師が健全に働ける環境があつてこそ、健全な医療が成り立つという当たり前の考えを常に頭にとどめておきたい。いわずや医師の使命感に乗じて経営の要請からリスクを取らせるなど、論外である。

医師の限界を認識し、それを超えてしまうことがないよう常に細心の注意を払わなければならないのだ。現場の医師の状況を常に把

握し、指標管理により客観的に現状を認識する。場合によっては、自院で治療できる患者でもあえて他病院に逆紹介したり、輪番日を少なくして救急の受け入れを低減させる必要が出てくるかもしれない。

さらに医師の要請に迅速に対応できない仕組みや、医師を巻き込むアクシデントが発生しやすい仕組みの改善も必須だし、クレームに対する患者家族や患者との誠意ある対応も医師を守ることにつながる。

医師を支えるスタッフの スキルアップが医師を守る

医師以外のスタッフのスキルを高めることも医師を訴訟から守る大事な取り組みである。

別の病院の話。別々の病棟で立て続けに2件、熱発した患者の報告が一日遅れたことで、患者が重篤な状態に陥った。医師たちが事後の対応を懸命に行い、事なきを得たものの、看護部

はこれによって医局の信頼を失ってしまった。「自分も責任を問われる。危なくて患者を入院させられない」と、その病院の医師は眉をひそめていた。

スタッフのスキルが低ければ医療の質を担保できず、医師自身が巻添えを食うことになる。

そもそも、スタッフのスキル不足に起因した障害の発生件数を網羅的に把握している病院はあまりに少ない。インシデントやアクシデントを体系的に捉え、対策を立てる。少なくとも各職種別の職務基準を決定し、スタッフがどのレベルで仕事をしているのかを評価し、日常的な教育を通じて業務のレベルアップを図ることは、訴訟云々以前の課題として取り組まなければならないことだ。仕事の見直しやスタッフ個人のスキルを向上させ、医療の質を向上させることこそ、訴訟に至る事態を未然に防ぐ最善の策なのである。