

ポスター|セキュリティ・プライバシー／教育・研修

ポスター14

セキュリティ・プライバシー／教育・研修

2019年11月24日(日) 11:10～12:10 ポスター会場1 (国際展示場 展示ホール8)

[4-P1-3-03] 紙カルテ貸出後の長期未返却を防ぐ取り組みについて

○守屋 晴菜¹、三浦 ゆみ¹、佐々木 宏招¹、末永 洋子¹、佐藤 智昭²、中山 雅晴² (1. 東北大学病院 医療情報室, 2. 東北大学病院 メディカルITセンター)

キーワード : Paper medical records, management, traceability

【目的】診断書等の作成や研究調査の目的のため、当院では医師に外来カルテを貸し出す機会が非常に多い。貸出期間は14日間と定められているが、期間内に返却されないケースが多く、担当者はカルテの所在確認に苦勞してきた。カルテの長期未返却によって所在不明のリスクが高まることから、これを防ぐための取り組みを実施したので報告する。

【方法】貸出カルテの長期未返却を防ぐため、2018年1月から下記の取り組みを行った。

- ①貸出カルテを届ける際に、貸出のルールを明記したお知らせ文書を添付。
- ②翌週に返却期限を迎えるカルテについて、毎週金曜日に当該診療科宛に文書で通知。
- ③貸出を延長する場合は、返却期限内に延長手続きを完了させ、手続き時にはカルテの所在を必ず係員が確認する。延長の更新は最大3回までとする。
- ④返却期限を過ぎたカルテについては貸し出し延長を認めず、強制的に回収。
- ⑤毎月の委員会で利用方法と返却状況を報告。貸し出しが多い診療科には個別に説明。

【結果】2017年度、返却期限が過ぎたためにカルテ返却の督促状を発行した件数は毎月1,400件前後であった。一方、取り組みを開始して4ヶ月目から督促状の件数が減り始め、7ヶ月後には1,000件を切り、12ヶ月後には200件以下に減少した。なお、督促を行ったカルテは全て回収している。

【考察】貸出カルテが期限内に返却されなかったのは、利用者への運用周知が徹底されていなかったためと反省する。この反省に基づき複数の方法で運用通知を行い、かつ厳格に対応し、1年を費やして返却の督促件数を減少させる成果を得た。できることを継続して確実に実施することの重要性を再認識できた。

【結語】貸出カルテの長期未返却を防ぐ取り組みを行い、1年で成果をあげた。引き続き利用者への運用通知を継続し、適切なカルテ管理を行う所存である。

紙カルテ貸出後の長期未返却を防ぐ取り組みについて

○守屋 晴菜^{*1}、三浦 ゆみ^{*1}、佐々木 宏昭^{*1}、末永 洋子^{*1}、佐藤 智昭^{*2}、中山 雅晴^{*2}、

*1 東北大学病院 医療情報室、*2 東北大学病院 メディカル IT センター、

An attempt in promoting earlier return of lent paper medical records

Haruna Moriya^{*1}, Yumi Miura^{*1}, Hiroaki Sasaki^{*1}, Yoko Suenaga^{*1}, Chiaki Sato^{*2}, Masaharu Nakayama^{*2}

*1 Tohoku University Hospital Medical information room, *2 Tohoku University Hospital Medical IT Center

At Tohoku University Hospital, doctors can borrow paper medical records (PMRs) from the hospital's storage room to refer to them on various occasions including outpatient care and research. PMRs can be borrowed for 14 days, but in most cases, they were not returned by the due date. Because the situation could lead to the loss of PMRs, we have taken several measures since January 2018 to get doctors to return PMRs by the due date. The measures included attaching a reminding-rules paper to PMRs; on Fridays, informing doctors who borrowed PMRs of due dates in the following week; sharing the rules and information about the status of returning at monthly meetings; making sure that doctors follow regular procedures when they renew PMRs and confirming that they don't lose them; and making sure to collect overdue PMRs from doctors (further renewal is not allowed for overdue PMRs). These measures were effective in improving the situation; the number of unreturned PMRs fell from 1,400 or more per month (about 7%) in 2017 to 200 or less per month (2% or less) as of March 2019. Among the measures we have taken, informing doctors of due dates in the following week was most effective.

Keywords: Paper medical records, management, traceability

I. 目的

当院では 2013 年から電子カルテの運用を行っているが、外来診療時の参照目的や診断書の作成、教育、研究調査等のために紙カルテを貸出す機会が非常に多い。その件数は 2017 年 9 月時には月に約 27,000 件に達していた。紙カルテの貸出期間は当院の内規によって 14 日間と定められているが、期限内に返却されないケースが非常に多く、カルテ管理担当者は紙カルテの所在確認に苦労してきた。貸し出した紙カルテが長期的に未返却のままになると所在不明になるリスクが高まり、患者情報の漏洩に繋がる恐れがあるからである。

一方、電子カルテの運用開始から数年が経過し、外来診療時に紙カルテを参照する機会も減ってきたことから、2017 年 2 月から外来予約患者の紙カルテの貸出しを診療科単位に順次停止した。カルテ庫からの紙カルテの抽出、外来への搬送、返却等の業務が減ったことから、その時間を利用して外来に貸し出した紙カルテ(以下、「カルテ」という)の期限内返却を徹底してもらうための取り組みを開始した。今回はその方法と結果について報告する。

II. 方法

2017 年 12 月までは、カルテ未返却の対応は利用者への電話連絡による返却依頼だけであった。しかし、未返却数が非常に多いために電話連絡も大変であり、効果も乏しかった。そこで 2018 年 1 月より下記の(1)～(7)の対応を行った。

(1)カルテを届ける際に、貸出のルールを明記したお知らせ文書を添付し、利用者へ運用ルールを理解してもらう。(図 1)

(2)翌週に返却期限を迎えるカルテについて、毎週金曜日当該診療科宛に文書で通知する。(図 2)

(3)毎月の委員会で利用方法と返却状況を報告する。

(4)14 日の貸出期間を延長したい場合は、返却期限内に延長手続きを完了させ、手続き時にはカルテの存在を必ず係員が確認する。延長の更新は最大 3 回までとする。

(5)14 日の貸出期限を過ぎたカルテについては、利用者宛にカルテ返却の督促状を文書で送付。督促状送付後の貸出し延長は認めず、強制的にカルテを回収することにした。

(6)診察時の参照目的で貸出したカルテが診療の翌日までに返却されず、そのまま無断で別目的(例:診断書作成など)に借りられているケースを把握するため、各診療科の受付クレークに協力を依頼する。具体的には、無断借用の頻度が多い診療科の受付クレークに各担当医の予約患者一覧を印刷してもらい、担当医が診察後にカルテをそのまま借りる場合には印刷した一覧にチェックを記入、その情報を報告・共有してもらうように依頼した。

(7)カルテの返却に応じない利用者には個別に説明の場を設け、利用方法の説明を行う。

このうち(1)～(3)は、貸出期限内の自発的なカルテ返却を促すための方法である。(4)と(5)は貸出が長期に継続されることを抑制し、かつカルテの所在確認をこまめに、確実に行う方法である。(6)はカルテがイレギュラーに貸出されていることを把握するための方法である。(7)は運用ルールを守れない利用者への教育および協力依頼の方法である。

III. 結果

2017 年度、診療時の参照目的を含めたカルテの貸出し件数は毎月 20,000 件以上であった。そのうち 14 日の貸出し期限を過ぎたため、カルテ返却の督促を行った件数(カルテ未返却数)は月に約 1,400 件以上(約 7%)であった。

一方、新たな対応策を開始した 2018 年 1 月以降、外来予約患者の紙カルテの貸出しを診療科単位で停止していったことで貸出し件数自体も減少したが、カルテ未返却数の減少幅の方が優っていた(図 3)。期限内にカルテが返却されなかったために督促を行った件数は、開始 3ヶ月目(2018 年 4 月)から徐々に減り始め、2018 年 7 月には初めて 1,000 件以下(756 件)となり、その後も減少を続けた。カルテ貸出し件数に

占める未返却数の割合をみても、2018年3月に6.3%となつてから減り始め、月を追うごとに減少した(図4)。2019年3月には月の未返却件数が100件台(1.2%)となり、それ以後も200件以下(2.0%以下)を継続している。また督促の内訳をみると、督促後もカルテが返却されずに連続して督促対象となっていたカルテ(図4の繰越発生率)がなくなり、現在では新規の督促のみになっている。

IV. 考察

外来に貸し出したカルテが定められた期限内に返却されなかった理由として、利用者への運用周知が徹底されていない事が原因だったと反省する。この反省に基づき複数の方法で運用周知を行い、かつ運用ルールを曲げずにできるだけ厳格に対応し、1年を費やしてカルテの未返却数を減少させることに成功した。取り組み開始後3~4ヶ月経ってから効果が現れたことは、利用者に対して運用ルールが浸透するまでに時間を要したためと考える。対策を開始した当初は督促の通知に驚いて問合せをしてくる利用者が多かったが、現在は利用方法(貸出延長の手続き等)に関する問い合わせが増えて

おり、カルテ貸出しに関するルールを守ろうという意識が利用者に浸透しているように思われる。

一番に効果があった対応は、自発的な期限内返却を促すための予告状と考える。期限を過ぎてから通知するのではなく、期限が切れる前にお知らせすることで“気づき”の効果があつたと推測する。この予告状などの効果によって、未返却の件数自体が大きく減ったことから、未返却のままカルテを借り続けている利用者に対する個別の対応(方法の(5)(7))に時間を割くことができ、その効果も相まって未返却数が大きく減つたと考える。

V. 結語

カルテの長期未返却を防ぐ取り組みを行った結果、その効果が完全に確認されるまで1年を費やした。今なお、月に100-200件のカルテが期限内に返却されていないが、引き続き利用者全体への運用周知と、個別の対応を継続し、100%の期限内返却を目指し、適切なカルテ管理に努める所存である。

カルテ貸出しについて

- ① 貸出し期間は**14日(厳守)**です。
- ② 貸出し期間の延長を希望される場合は、貸出カルテを**診療録管理係に持参し、延長手続き**を行って下さい。
- ③ 貸出延長は**最大3回**までです。
- ④ 返却期限を過ぎた場合は督促状を送付します。**督促後の貸出し延長は認めません。**
- ⑤ 督促後も返却いただけない場合は、**カルテの回収に伺います。**
- ⑥ 回収にも応じていただけない場合、督促が度重なる場合などは、診療録監査部会で**当該診療科へのカルテ貸出禁止が審議**されます。

貸出しカルテの長期未返却は、カルテの所在不明や紛失の原因となりますので、本運用へのご理解とご協力をお願いします。

本日貸出カルテの返却予定日は

年 月 日です。

※外来診療で利用した場合は、診療後速やかに返却して下さい。

図1 カルテ貸出し時のお知らせ文書

科コード:科名 【予告状】外来カルテの返却について 令和 年 月 日現在

平素よりカルテ管理にご協力頂き、ありがとうございます。
以下のカルテは**利用期限が迫っております。期限内に返却するか延長手続きを必ず**お願いします。

なお、本状の作成と入れ違いで、既にカルテをご返却されている場合はご容赦ください。

【カルテ貸出の運用ルールについて】

- ・貸出期間は**14日(厳守)**です。
- ・利用延長を希望される場合は、**診療録管理係にカルテを持参し、延長手続き**を行って下さい。
- なお、利用期限が過ぎた場合は督促扱いとなり、延長手続きは行えません。
- ・貸出延長は**最大3回**までです。

貸出しカルテの長期未返却は、カルテの所在不明や紛失の原因となります。本運用へのご理解とご協力をお願いします。

患者ID	患者氏名	返却予定日	貸出者に関する情報		確認
			貸出依頼者	担当医等	
1	00-0000-0	YYYY/MM/DD	東北 花子	星陵 太郎	返却済・今回返却・貸出延長

○担当:医療情報室 診療録管理係 担当人名

○連絡先:(内線) (Mail)

図2 予告状

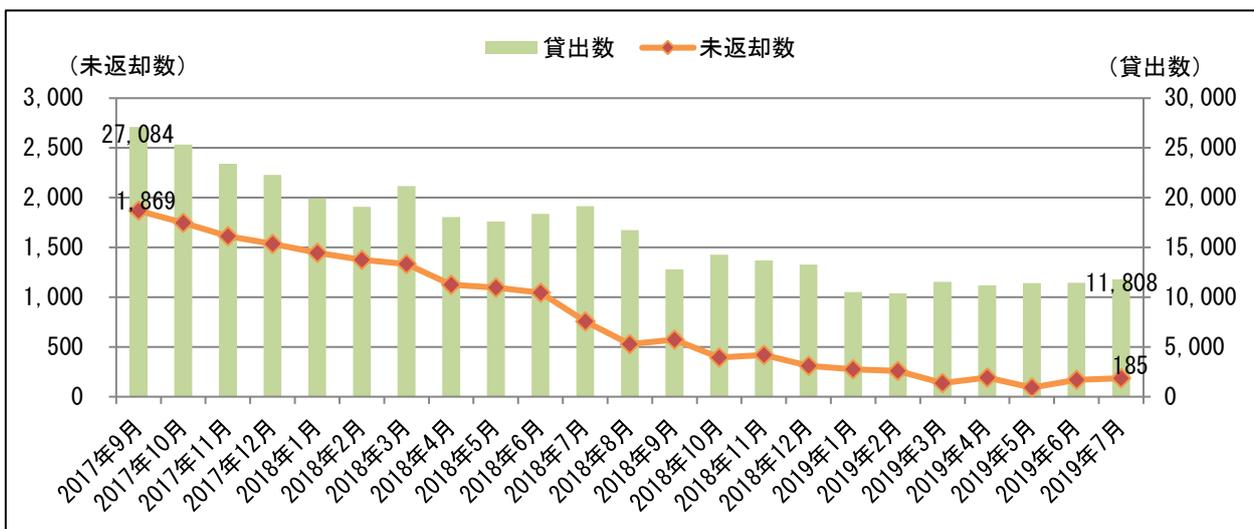


図3 貸出件数とカルテ未返却数

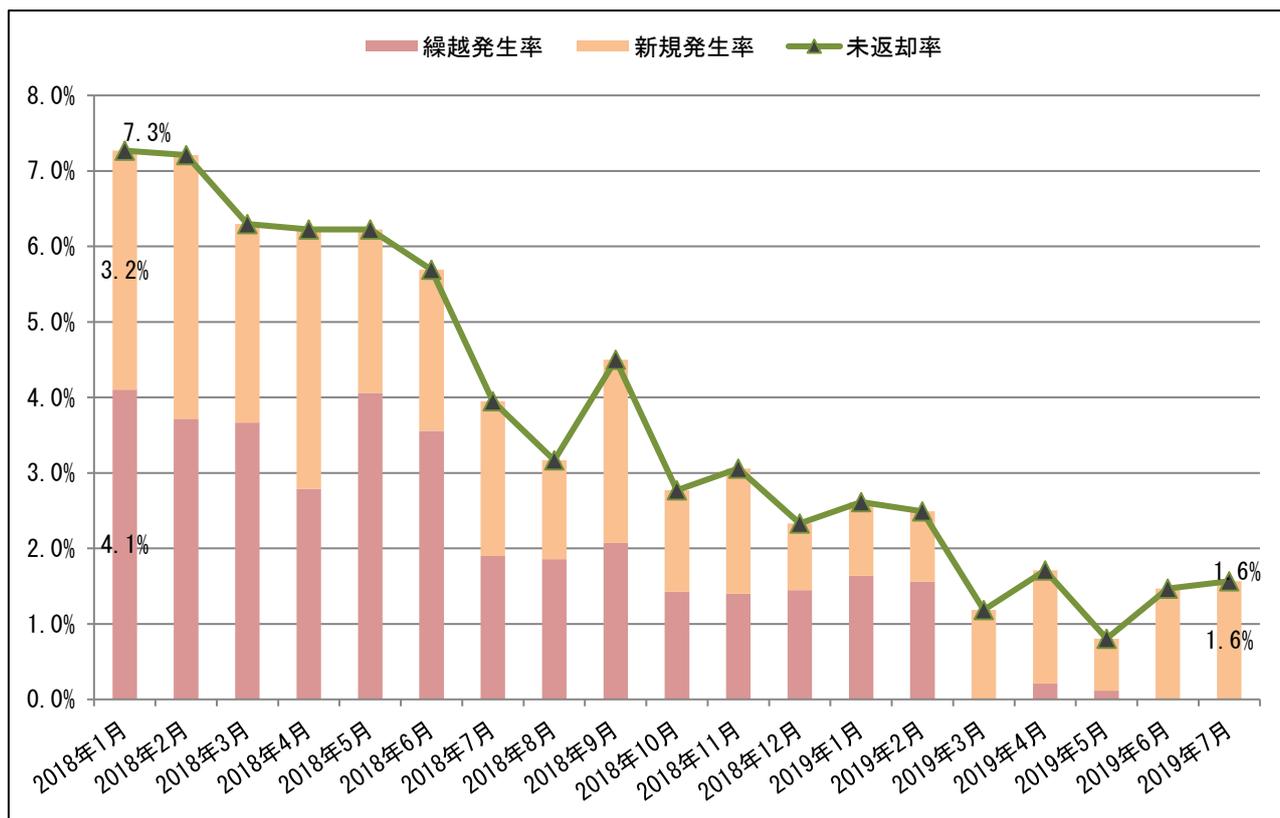


図4 カルテ未返却率の推移