

日本医療機能評価機構

日本医療機能評価機構は、国民の健康と福祉の向上に寄与することを目的とし、中立的・科学的な第三者機関として医療の質の向上と信頼できる医療の確保に関する事業を行う公益財団法人です。

認定病院の 改善事例紹介 シリーズ

Improve

Vol.1
慢性期病院

紹介事例

医療法人社団 明芳会

新戸塚病院

—改善風土の定着が組織を革新—

医療を見つめる第三者の目。

それが病院機能評価です。



公益財団法人 日本医療機能評価機構
Japan Council for Quality Health Care

<http://www.jcqhc.or.jp/>



病院機能評価は、患者さんが安心して安全な医療を受けることができるように「病院の改善」を支援する仕組みです。サーベイヤーと呼ばれる専門調査者が病院を訪問し、病院の取り組みを評価します。病院外部の第三者機関による評価を上手く活用することで、これまで院内では気付くことができなかった課題や強みなどを明らかにすることができます。

評価の結果、一定の水準を満たしていれば「認定病院」となります。評価を受けることで明らかになった課題を改善し、認定を更新していくことで、継続的な質改善活動を行うことができます。

評価は、病院の特性に応じた6つの機能ごとに行われます。



第1号では『慢性期病院』版の病院機能評価を活用して改善に取り組んだ事例を紹介します。

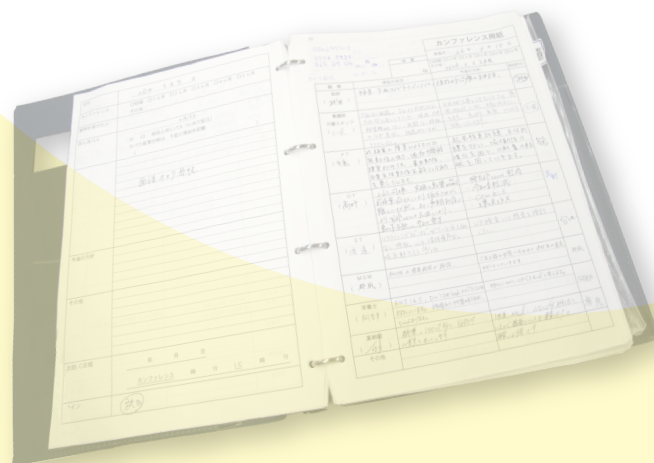


これまでの課題と院長の決意

新戸塚病院は歴史も長く、実績のある病院だが、下記のような課題も抱えていた。

- 院内全体がバラバラであり統一されていない（各々がローカルルールで動いている）
- 院内の雰囲気は大人しく、消極的・受動的である
- 記録がしっかりと書けていない

そこで、院長はこれらの問題を改善し、さらに500人弱の職員と方向性を一致させるためのツールとして病院機能評価の受審を決意した。当時、院内では「今でも十分大変なのに、これ以上忙しくなるなんて…」と反対があったが、院長のリーダーシップと中間管理職の大きなサポートもあり、改善の歯車が回り始めた。



病院機能評価を活用した院内の整備

改善活動を進めていく中で、特に注力したのは下記の点だった。

- 記録の徹底
- 多職種によるカンファレンス
- ローカルルールの排除、マニュアルの整備

これまでは記録を書かない人もいたが、診療録委員会を中心に書きやすい書式に大幅に変えることで次第に記録が徹底されるようになった。

「記録がしっかり書かれていることによって、患者さんの経過やその時々をの目標を誰が見ても後追いできるようになりました。自分が代行の時も初めての患者さんのリハビリにすっと入ることができるようになりました。」

「今までは簡単なメモをもとに提案などをしていたのですが、今は提案をしっかりと記録に残しています。また、他部署の情報が記録されて見えるようになったことで、計画も立案しやすくなりました。」

カンファレンスの質も大きく変わった。これまでは医師と看護師のみ、看護師と療法士のみなど個々に行っていたが、患者に関わる全職種が一堂に会してカンファレンスを行うことで、一人の患者に関する情報が全て一度に共有できるようになった。

「カンファレンスに参加している他職種から多くの情報を得られることで、より濃い内容を議論できるようになりました。」

「以前はカンファレンスでもめていたことが、多くの職種が加わることで建設的な意見に変わり、患者さんの方向性がスムーズに決まるようになりました。」

各人がそれぞれのやり方でケアやリハビリを行っていた以前と比べ、マニュアルが整備され、動線がある程度決まることで、業務を効率的に行えるようになった。

「以前は聞かれたことを一つ一つ説明しなければならなかったのですが、「マニュアルに書いてあるよ」という一言で済むようになり、新入職員への指導も楽になりました。」

職員の意識の変化



このように病院機能評価の受審を機に院内が一体となって改善活動に取り組んだことで、職員の意識にも変化が出てきた。

「院内のルールが明確になったことで、どのような形で課題をあげればいいのか、自分がどうすべきかがわかりやすくなり、意見を言いやすくなりました。」

「他部署が何をしているか見えるようになったことで、相談がしやすくなりました。今まではお互いに愚痴で終わっていましたが、協力して解決策を導き出そうと意見を言い合えるようになりました。」

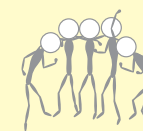


新戸塚病院のこれから

看護基準が低く、人が足りていないという慢性期病院の厳しい現実の中で、それでも職員は「もっと地域に貢献したい」「もっと職員が働きやすい職場にしたい」等々、次の目標を積極的に提案するようになった。「これはできないのではないかな…」と保守的だった病院が、「患者さんのためになることだったらどんどん改善しよう!」という積極的・能動的な組織へと変わりつつある。5年後、10年後…と、これらの取り組みが継続し、さらにより良い病院となっていることを期待したい。



Turning Point



病院機能評価受審の効果

病院機能評価の受審は、病院の実力を把握し、問題点の整理を行い、標準化することができると同時に、病院機能評価というブランドを持つことができる。まさに一石二鳥であると感じました。

基本理念・方針の共有と実践

当院の基盤である、基本理念・方針を現場へ浸透させることにより、病院の方向性を改めて認識すると共に、職員一人一人が理解することができたと思います。今では会議の場等で、「基本方針に沿った対応をするところなのでは？」というような意見が聞こえるようになりました。

当院の強みの再確認

当院の強みは、回復期病棟のみならず、療養病棟でも積極的に行っている充実したリハビリテーションや神経難病・レスピレーター患者の受け入れです。強みを再確認したことにより、地域への発信（広報誌やホームページの充実、ラジオ出演等）を積極的に行うことができました。

職員の意識改革 質の向上



多職種で関わるチーム医療の実践

多職種カンファレンスを行うようになり、自部署以外の部署と連携し、チームで係ることで、「患者さまの思うゴール」を職員一丸となって考え、実現できるようになりました。療養病院という患者さまと長く一緒にいる場所だからこそ、チーム医療の提供は必要なことだと感じました。私たちが成長することにより、医療の質・サービスの質が向上し、患者さま、ご家族さまの満足度も向上するのだと思います。

マイナールールを廃止し、 認識の共通化を図る

歴史があるからこそ存在する、マイナールールの廃止は正直言ってとても大変でした。今までのルールを壊して、全く新しいものに作り変え、進化する。頭では理解していても、培ってきた習慣が邪魔をします。しかし、マニュアルや基準・規程を整備し、委員会や講習会等で何度も確認することにより、統一されたルールが標準化され、動きや流れがスムーズになりました。

患者さまからも、働いている職員からも、「愛し愛される病院」に――

質改善のために行った院内整備も定着し、明確になった強み（売り）を強化し、患者さまにとって、より安心・安全な医療を提供するため、これからもトップギアで走り続けていきます。

病院概要

平成26年4月1日現在

開設者	医療法人 明芳会	病院名	新戸塚病院
理事長	中村 哲也	院長	林 重光
所在地	〒244-0805 神奈川県横浜市戸塚区川上町690-2 TEL 045-822-4151 / FAX 045-823-3850		
開設	昭和53年12月18日		
病床数	333床（回復期リハ病棟2単位 120床、療養病棟3単位 177床、特殊疾患病棟1単位 36床）		
標榜科目	内科、神経内科、リハビリテーション科		

編集後記

横浜から二駅の東戸塚駅からバスで10分程の閑静な住宅街の中にその病院がありました。静かな住宅街の雰囲気とは異なり、院内は若い職員たちの元気な声が響き、活気に満ち溢れていました。

今回訪問した病院の理念に「人間力」という言葉があります。療法士の若い職員たちが汗水流して全力でケアを行っている姿を見て、院長がつけた言葉です。今回、取材を通して強く感じたのは、どんな組織であろうとその根底を支えているのはやはり“人の力”であるということでした。専門性の高い職員の集まりであるという意味では病院は少し変わった組織かもしれません。しかし、病院で課題に感じていること、課題を解決するために必要なことは、一般企業など他の組織と何ら変わらないのだと感じました。この病院の「人間力」、そしてその結集である「組織力」を、私たちも見習っていきたいと強く感じた取材でした。

（山内 みなみ）

日本医療機能評価機構 認定病院の改善事例紹介シリーズ

Vol.1 慢性期病院

2014年12月発行

発行：公益財団法人 日本医療機能評価機構
〒101-0061 東京都千代田区三崎町1丁目4番17号 東洋ビル
TEL：03-5217-2320（代）／03-5217-2326（評価事業推進部）
<http://www.jcqh.or.jp>

