

認定病院の 改善事例紹介 シリーズ

Improve

Vol.7
慢性期病院

紹介事例

医療法人社団 廣徳会

岡部病院

—地域に根ざした患者中心の医療を実現する院内教育—

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/>

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。



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7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。

地域に根ざした患者中心の医療を実現する院内教育

医療法人社団廣徳会 岡部病院の場合…

100年以上、地域で患者さんと歩んできた岡部病院。今後も患者中心の医療を提供するという「未来図」を職員が共有しています。医療者である前に、一人の人間として成長を志すという同院の取り組みを紹介します。



当院は大都会と違い、医療者と患者さんが大変親しい関係にあります。こうしたファミリアな関係において、患者中心の医療を提供するためには、すべての職種で職員一人ひとりが自立し、患者さんに対してだけでなく職員同士でも敬意を払い、人として向き合う人間力が肝要です。また、患者さんと気の置けない関係だからこそ、提供する医療は質が高い、国内で標準化された内容以上でなければと考えます。病院機能評価の受審は、患者中心の医療を提供するために欠かせないものでした。(岡部院長)

100年育まれた院内風土を支える「教育」

福岡県糟屋郡で、100年以上にわたり医業を営んできた同院。10年超の入院例もある慢性期病棟の特徴に加えて、患者さんとの距離感が大変親密で近しい独自の院内風土がある。患者中心の医療を実現するため、職員教育が重視されてきた結果である。



「もともと患者さんを大切にする風土がありました。和の精神を大切に、心あたたまる看護が提供できるよう、職員一人ひとりの創意工夫を持ち寄り患者支援に努めています。」(下村看護部長)

同院の教育方針は、「患者さんという一人の人間が最期までその人らしく生きるため、必要な部分を支え、安心して寄り添うことのできる医療者になる」こと。患者さんに対しては、対等な「人と人」の人間関係を築くよう、職員一人ひとりが志す。また、職員同士は互いに敬意を払いつつ、「患者さんのため」という目的を共有する。

新人教育朝礼

同院には毎年、新入職員が受ける「新人教育朝礼」がある。毎週月曜朝の30分、先輩職員が担当制で講師となり、同院の歴史や理念、医療安全から接遇まで徹底して新人に教育していく。講義のテーマには、テーブルマナーやスピーチなどもある。医療者である前に、一人の人間としての土台づくりと成長を大切にしている。

「介護福祉士は今年、新卒が7名入職し、マナーや接遇をいちから教育しています。また、介護だけの研修会が毎月開催され、他職種から口腔ケアなどについて学んでいます。」(松尾介護部副部長)



医療安全に関する教育

医療安全における教育方針は「医療安全は神話」。ヒューマンエラーは必ず起こる前提で事にあたよう教育している。インシデント・アクシデントが起きた際はレポートを共有し、全職員に回覧する。この際も、ただのレポート提出と確認に終わらないよう、必ず全職員が対策を自分の言葉で書き込むように教育している。

独自の院内風土がいっそう豊かに ― 病院機能評価受審 ―

これまでも、これからも、地域と患者さんにとってかけがえのない役割を果たすため、同院が取り入れているのが病院機能評価の受審である。

新人教育朝礼をはじめ、それまでも「教育する」流れや形はあったものの、病院機能評価の受審により、教育システムがより明確に整理され、入職した全職種に対して、毎年度同じように「病院として教育する」今の仕組みができあがった。

コミュニケーションの深化

院内で重視されている教育方針の一つに「スピーチテーマを自分で考え、整理して、自分の言葉で表現する」がある。

自立した医療人としての成長を意図した方針のもと、新人教育朝礼には「スピーチ」の講義と実践がある。毎回テーマを変え、時間を決めて全員の前で話す練習を繰り返す。最初からできる人はいないし進んでやりたくはない、と職員はお互いの顔を見合せて笑う。



「嫌なものです(笑)。最初は震えている子もいる。しかし、1年も経てば立派なスピーチができている。当院では全ての職員が、あらゆる会議や委員会、朝礼などで日々指名して順番でスピーチを行い、自己表現力を高めています。」(吉里総務部長)

「スピーチ」は、一つひとつの業務や、患者さん・職員からの情報をどう捉え、活かすかを自身で考えることにつながる。また、表現が上達し、自分なりに考えた意見を相手に伝える力が養われると、受け止める患者さんや他職種とのコンセンサスが得やすくなる。

「自分の考えを筋道立てて理解したうえで、どんな患者さんにも深く伝えることができるようになり、他の職種に対しても、活発な意見交換ができるようになりました。」(川上医療ソーシャルワーカー)



教育システムの改善でいっそう深まる職員の絆

患者さんを第一に考えるのであれば、上司や部下、部署に関係なくフラットに意思疎通ができる状態が望まれる。どの職種も多忙な日々である。声をかけづらい時も「患者さんのため」を共有し、忙しいなかでもお願いし、お願いされることの大切さを教育している。

教育を通して深まる職員同士の絆は、職種間連携に大きな成果をもたらしており、抑制や褥瘡、患者さんに対する寄り添いなど、様々な点で改善効果を実感しているという。

「多職種が使用できる評価シートやスケールの導入といったシステムの改善を通し、患者さんとかかわりや職員同士の関係など、日頃の業務にあたる心のあり方も変わってきました。」(立川教育担当室室長)



Column デスカンファレンス

職員の「学び」の一環。密に時間を共有してきた患者さんが亡くなったあと、関わりがあった職員全員で振り返る。入院中に過ごした時間と最期が、患者さん本人と家族にとってどうだったか、各職種ごとの目線で評価する。最良の関わりかたができているか、振り返りは日々行われているが、デスカンファレンスがあることで、目標と結果について他職種と共有することができる。



受審で可能になった新たな試み

病院機能評価を受審後、教育システムが整ったことにより、新人の大量採用も対応が可能になった。今春、同院はリハビリセラピスト(理学療法士、作業療法士、言語聴覚士)を10人採用し、22人体制とした。看護師・介護福祉士・リハビリセラピストがいっそう密に連携をとって医療の質向上を目指す「三位一体の取り組み」が新たにスタートした。

「どの現場でも困っている」と諦めない

どの現場でも、患者さんの尊厳を守りたいという思いがある一方で、転倒リスクの高い患者さんには予防的に車いすを使用したり、抑制しない代わりに看護師の目が届く場所にベッドを移動させることがある。

三位一体の取り組みでは、このような課題に対して、3つの立場が試行錯誤しながら「文殊の知恵」を出そうとしている。

例えば、転倒を予防する取り組みとして、昼夜逆転の患者さんには、できるだけ夜に寝ていただくため、日中のレクリエーションを充実させている。また、認知症の患者さんには、認知機能を維持するためのリハビリを充実させるといった取り組みを行っている。

試行錯誤から生まれる成果と未来

病院機能評価を受審後、インシデント・アクシデントレポートの分析力を高めるほど「見えてきたもの」があるという。

「看護師・介護士が独自の立場で対策を立てても転倒・転落事故が著明には減っていないという現実があります。看護師・介護士だけで解決できない問題をリハビリ専門家が病棟専属として加わり、三者が一緒になってカンファレンスを開き、各々の専門性を活かした対策を出し合うことで、転倒・転落の撲滅を目指しています。」(中嶋副院長)



三位一体の取り組みは始まったばかり。しかし、患者さんへ安心・安全の医療を提供したいという思いはひとつ。試行錯誤のなかから一つひとつ改善策を積み上げつつある同院。これからも患者さんと地域にとって、なくてはならない存在であるため、「未来図」に向けた取り組みは続く。

病院機能評価受審の効果

初めて受審したときの「衝撃」「苦労」から三度目の受審が終了。今はもう「受審しない」という選択肢がなくなりました。

病院機能評価との出会いは23年前

2013年6月に三度目の受審をした同院。病院機能評価の存在を知ったのは、23年前に岡部院長が受講した、病院長を対象とする厚生省の講習会だったという。「病院機能の評価していく機構が立ちあげられると聞き、地域医療に貢献していく姿勢を明確に打ち出し、患者さんのための未来図を実現するため、機構が発足したら受審しようと考えました」。

今後求められる病院像について、自分たちだけで考えるのではなく、全国平均的に捉える「自浄作用」として受審した病院機能評価。岡部院長は初めての受審を「衝撃的で、大変苦しい思いもした」と振り返る。

継続的に受審してきたのは「変化」を実感しているから

これまで継続的に受審を続けてきたのは、実際の変化が理由である。岡部院長の方針として、提供する医療の質を常に日本の医療の標準と照らし合わせ、国や自治体が求めるものに依っていくことを重視している。個人病院では不明確だった部分が整備され、健全な経営体制が確立され

た。その一つの表れが保健所の立ち入り検査である。受審をはじめてから約10年、立入検査で指摘事項がほとんどないと岡部院長は話す。「指導もなく多少要望がある程度です」。改革されたのは組織だけではない。受審を通して、職員教育に力を入れる同院の独自性がさらに高まることとなった。「医療哲学も改革されましたし、二度目以降の受審は、評価を受けたことが誇りになって続いてきました」。

患者中心の医療を提供していくために

患者さんと医療者の、人と人としての対等な人間関係を重視し、院内教育に力を入れてきた同院。組織の成長と人材の新陳代謝のなか、今後も受審は続けるとのことである。

「受審で得られた業務と人材の質の向上は、地域で当院が不可欠とされる現在につながっています」(岡部院長)。「新しく入職する職員も多いなか、士気を保ち続けていくためにも受審をしないという選択は考

えられないです」(吉里総務部長)。時間とともに世代交代が進むなかで、地域の患者さんのため、同院の継続的な取り組みは続く。



病院概要

平成28年8月31日現在

病 院 名	医療法人社団廣徳会岡部病院		
理 事 長	岡部 廣直	院 長	岡部 廣直
所 在 地	〒811-2122 福岡県糟屋郡宇美町明神坂1丁目2番1号 TEL 092-932-0025 / FAX 092-933-7253		
開 設	昭和60年8月1日		
病 床 数	141床(医療療養型病床65床 結核病床18床 介護療養型病床58床)		
標 榜 科 目	内科、循環器内科、呼吸器内科、肝臓・消化器内科、腎臓・人工透析内科、麻酔科、ペインクリニック内科、疼痛緩和内科、心療内科整形外科、リハビリテーション科、放射線科、泌尿器科		

編集後記

和気あいあいとした職員の皆さんの雰囲気は、また取材に行きたくなるような居心地の良さとあたたかさに溢れていました。

記事にもご紹介しているとおり、岡部病院では職員一人ひとりの「人間力」を非常に大切に、院内教育が実施されています。「居心地の良さ」と「あたたかさ」は、この教育の成果が存分に発揮されているためだと思います。ただ仕事として患者さんに接するというだけでなく、その人の誠実さや人間らしさが感じられると嬉しいですし、ほんの短い時間であっても信頼関係が生まれるものだと思えて感じました。

真夏日の訪問でしたが、帰る頃には心もほっとするような取材でした。

(久米麻莉菜)

バックナンバーのご案内

バックナンバーは評価機構のホームページよりご覧いただけます。

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



●Improve Vol.6 一般病院1(2016年5月発行)
《紹介事例》医療法人清仁会 洛西ニュータウン病院
―退院後も続く、患者との絆を結ぶチーム医療―

●Improve Vol.5 リハビリテーション病院(2016年1月発行)
《紹介事例》鶴岡市立 湯田川温泉リハビリテーション病院
―「患者とともにある医療」をチームで推進する―

●Improve Vol.4 精神科病院(2015年10月発行)
《紹介事例》医療法人社団光生会 平川病院
―チーム一丸となって患者の不安を取り除く―



●Improve Vol.3 一般病院2(2015年5月発行)
《紹介事例》国立大学法人 信州大学医学部附属病院
―自発的な内部監査によって病院全体の質向上―

●Improve Vol.2 一般病院1(2015年2月発行)
《紹介事例》医療法人杏仁会 松尾内科病院
―10年ぶりの第三者評価で強みと弱みを再発見―

●Improve Vol.1 慢性期病院(2014年12月発行)
《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―

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.7 慢性期病院

2016年10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.jcqhcc.or.jp>

