

医療安全への患者参加 阪大「いろはうた」 開発と導入のステップ



大阪大学医学部附属病院
中央クオリティマネジメント部
池尻 朋 & 上間 あおい

患者参加の重要性

To Err Is Human: Building a Safer Health System (1999)

- Selected Strategies to Improve Medication Safety
Improve Patients' Knowledge About Their Treatment (p.196)
– A major unused resource in most hospitals, clinics, and practices is the patient.



Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century (2001)

- Ten Simple Rules for The 21st Century Health Care System (p.66)
Rule3: The Patient as the Source of Control
Rule4: Shared Knowledge and the Free Flow of Information
Rule6: Safety as a System Property



患者参加支援ツールの例

国								
	米連	米連	カナダ	日本	オランダ	米連	米連	デンマーク
開発	Joint Commission	Agency for Healthcare Research and Quality	Ontario Hospital Association	大阪大学医学部 消費医療院	The Federation of Patients and Consumer Organization in the Netherlands	Agency for Healthcare Research and Quality	National Patient Safety Foundation	The Danish Society for Patient Safety and Tryggheden
タイトル	Speak UP	20 Tips To Help Prevent Medical Errors	Your Health Care Be Involved	阪大「いろはうた」	My Safe Care	The 10 Questions You Should Know	Ask Me 3	Patient Handbook
公開年	2002	2000	2005	2010	2006	—	—	2007 (2005)
形式	パンフレット ポスター 動画	パンフレット	ポスター カード 動画	紙ファイル ポスター 動画	パンフレット作成ソフト	パンフレット シント	■お込み型/パンフレット 動画	■お込み型/ハンドブック
特徴	7つのTipsを提示 (語呂合わせ)	4種類の200 Tips とその詳細を提示	500 Tipsを提示	短と長と2つの OTPsを提示	患者毎のポスター Tipsを作成	医療者への質問を 10つ提示	医療者への質問を 3つ提示	1000 Tipsを提示 ・患者が自分自身の 情報も整理
備考	スペイン語版あり 小児用あり	スペイン語版あり	14言語に対応 印刷範囲に重点	日本文化に配慮	オランダ語のみ	ポジナル薬問件 感傷版あり	スペイン語版あり	

Joint Commission Speak UP



疑問や心配は声に出しましょう

治療に関心を持ちましょう

病気、検査、治療について勉強しましょう

家族や友人に相談しましょう

服用している薬について知りましょう

きちんとした医療機関を選びましょう

治療方針の決定に参加しましょう

<http://www.jointcommission.org/>

動画版 “Speak UP”



声にだしましょう! (01:19)
Prevent Errors in Your Care



転倒を予防するために(01:08)
Reduce your risk of falling



診察を受ける時には(01:09)
At The Doctors Office



感染を予防するために(01:15)
Prevent the Spread of Infection



安全な服薬のために (01:25)
Take Medication safely



Speak Up: Know Your Rights (01:22)
Know Your Rights



子どもにもできる! (01:08)
Kid Power!



Speak Up: About Your Pain (01:04)
About Your Pain

Agency for Healthcare Research and Quality 20 Tips To Help Prevent Medical Errors



- Medicines
 - 薬のことで疑問があるときは確認しましょう
- Hospital Stays
 - あなたの治療に実績のある病院を選びましょう
- Surgery
 - 主治医や関わる医師全員があなたの治療について正確に理解し、合意していることを確認しましょう
- Other Steps
 - 質問や気になることがあるときは、たずねましょう

<http://www.ahrq.gov/questions/>

一部抜粋

Agency for Healthcare Research and Quality Questions are the answers



レストランでの会話 (30-sec)

Open on Water Talking to Couple Seated at Table



携帯電話ショップでの会話 (30-sec)

Open on Man Talking to Clerk in Cell Phone Store

<http://www.ahrq.gov/questions/psas.htm>

©2013 Dpt. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital

7

National Patient Safety Foundation Ask Me3™

- What is my main problem?
- What do I need to do?
- Why is it important for me to do this?



<http://www.npsf.org/for-healthcare-professionals/programs/ask-me-3/>

©2013 Dpt. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital

8

The Danish Society for Patient Safety and TrygFonden The Patient Involvement Programme



Patient Handbook



©2013 Dpt. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital

9

<http://patientsikkerhed.dk/en/>
<http://www.trygfonden.dk/>

阪大「いろはうた」



©2013 Dpt. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital

10

阪大「いろはうた」の目的と特徴

- 目的
 - 医療および医療安全への積極的な患者参加を支援し、患者と医療者とのパートナーシップを形成する
- 特徴
 - 患者参加のメッセージを具体的に表現
 - 視覚に訴えるイラストを利用
 - 日本の文化を考慮したオリジナルツールを開発
 - 全入院患者を対象とした、組織全体の取り組み

©2013 Dpt. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital

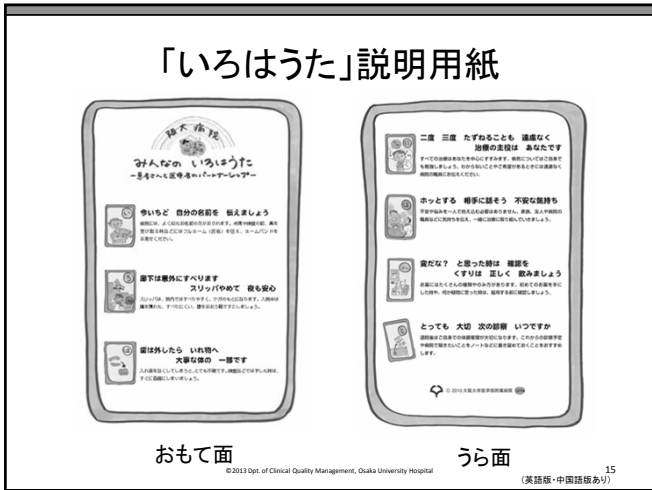
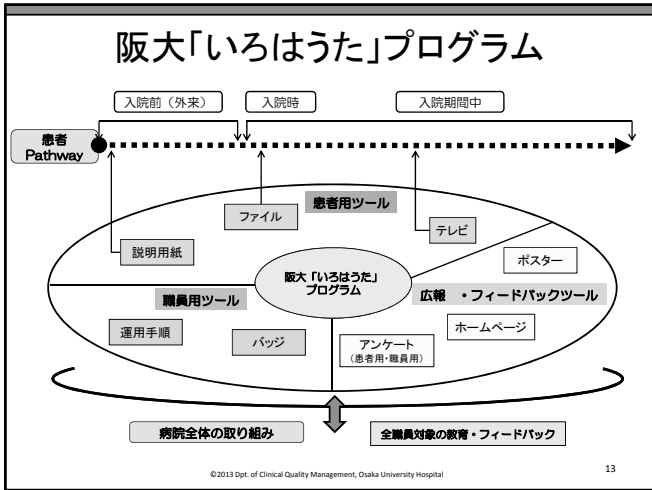
11

7つの句とイラスト

い	医療安全		今いちど 自分の名前を 伝えましょう
ろ	医療安全		廊下は意外にすべります スリッパやめて 夜も安心
は	医療安全		歯は外したら いれ物へ 大事な体の一部です
に	医療安全		二度三度たずねることも遠慮なく 治療の主役はあなたです
ほ	医療安全		ホッとする 相手に話そう 不安な気持ち
へ	医療安全		変だな? と思った時は確認を 薬は正しく飲みましょう
と	医療安全		とっても大切 次の診察 いつですか

©2013 Dpt. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital

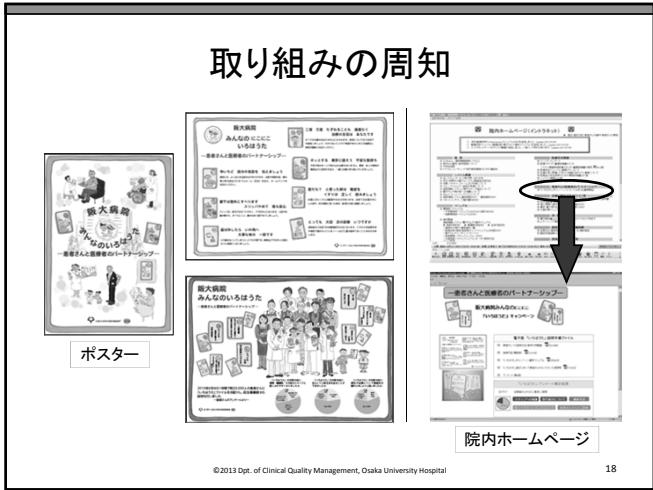
12



職員向けインストラクション資料

- 「いろはうた」説明手順ファイル
 - 患者さんへの説明方法
 - 説明方法(簡易版)
 - 資料のダウンロード方法
 - 運用マニュアル
 - 患者さんの感想
- 説明方法動画
 - 電子カルテ端末で視聴可能

©2013 Dept. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital 16

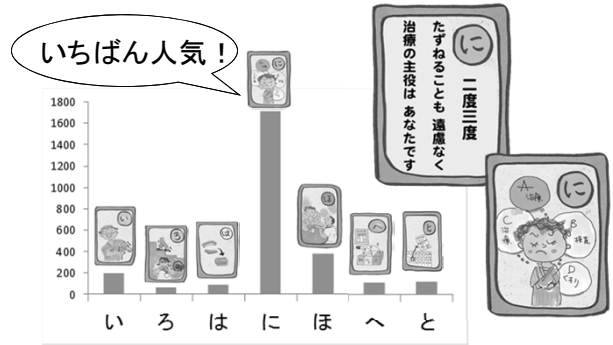


患者さん対象のアンケート調査結果 (1)～(3)



患者さん対象のアンケート調査(4)

・一番好きな句は？



患者さんからのご意見・ご感想

(一部抜粋)

句やイラスト、ファイルについて

「いろいろはほんとに上手く大切なメッセージを盛り込んでと感心しました。患部への意識を高めるのに役立つと思います。」 (50歳代・女性)

「イラストが気に入りました。後立ち回りの難しさを表現して、ポイントが色目になってくれるのがとてもわかりやすいです。」 (50歳代・女性)

「10歳代・女性」

「わが家の家族みんなが、この冊子を読んでくれて、私も読んであげたいです。」 (10歳代・女性)

取り組みについて

「いろいろあったのをおかげで心が随分リラックスできました。」 (50歳代・女性)

「今回質問しても返さなかったけど、看護師さんにも聞くことができた靴もかかんてんカードにしました。」 (30歳代・女性)

「病院内で患部側の距離が一段と縮まったように感じます。病院側の取り組みに積極性がみられ、好感が持てました。」 (70歳代・男性)

「病院側からの働きかけにより、今まで何となくたずねづらかった事も言いやすくなりましたし、病院のスタッフの方々がそういった気持ちを持っておられる事にとても安心感を感じました。患部側の取り組みに積極的に参加したいと思いました。」 (30歳代・女性)

スタッフへの感謝

患者さんからのご提案

「看護師の笑顔が非常に親しく感じました。看護師さんには感謝の気持ちが伝わってほしいです。」 (50歳代・男性)

「いろいろは「キャンペーン」を先生・看護師の皆さんが実践されていると感心しました。いつも優しく試みに後述してくださるので安心して入院することができました。」 (50歳代・女性)

「高橋先生は本当にやさしくなるのではなすのがうれしかったです。」 (50歳代・男性)

「48文字、かかとを履きやすい靴を提案したいです。」 (50歳代・男性)

「わかりやすいイラストが、小さい子どもにも伝わりやすいです。ぜひ活用したいです。」 (50歳代・女性)

「0歳代・1歳代の子」

継続のご希望

「患部が片方、看護師さんやコメディカルさんのおかげでとてもいい感じになりました。このように取り分け、様々なところに生かされていくと思うので、これからも続けてもらえるとよいと思います。」 (50歳代・女性)

「患部が片方、看護師さんやコメディカルさんのおかげでとてもいい感じになりました。このように取り分け、様々なところに生かされていくと思うので、これからも続けてもらえるとよいと思います。」 (40歳代・女性)

「0歳代・1歳代の子」

職員対象の調査

(看護師対象)

- 副看護師長への聞き取り調査(2010年6月～7月)
- 副看護師長対象アンケート調査(2011年1月)
- 病棟勤務の全看護師対象アンケート調査(2011年7月～8月)

(全職員対象)

- 医療安全講習会における講演とアンケート調査(2012年7月)



追加ツールの作成



外来・病棟用ポスター

テレビ「いろはうた」

患者さんと医療者のパートナーシップ
阪大病院
いろはうた
患者さんと医療者が一緒につくる
安全で安心な医療

ベッドサイドのテレビで視聴できる(無料)

(英語版・中国語版あり)

©2013 Dpt. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital 25

開発・導入のプロセス

1. チームを結成する
2. ツールを開発する
3. 運用手順を決める
4. 実施・評価する

患者参加を促すポイント抽出 → 句とイラストの作成 → 配付物のデザインと制作 → 承認と周知活動 → ファイルの配付・説明プロセスの決定 → トライアルの実施 → 説明方法の手順化 → プログラムの開始 → 評価と改善

2009年 9月 11月 2010年 2月 3月 4月 5月 6月 ……

©2013 Dpt. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital 26

高山赤十字病院との共同プロジェクト

+ 高山赤十字病院

- 急性期の地域中核病院
- 491床, 職員数: 745人

+ 大阪大学医学部附属病院

- 特定機能病院
- 1,076床, 職員数: 2,159人

高山日赤の皆様と当部のメンバー

立地や背景が異なる医療機関における
「いろはうた」プログラム展開の可能性を検討

©2013 Dpt. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital 27

キックオフまでの主な経過

2011年8月 共同プロジェクト開始

2011年9月 高山日赤コアチーム発足

2011年12月 ツール改変

2012年2月 阪大病院見学会

2012年3月 運用トライアル

2012年5月 職員全体説明会

2012年6月 キックオフ

合同会議の様子 (@高山)

記録用ノート

専用ブログ

©2013 Dpt. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital 28

7本の柱

- リーダーシップ
- コアチームの結成
- 自施設に適したツール作成(改変)
- 職員や患者への教育
- トライアルと評価
- 先行病院との情報交換・アイデアの共有
- Program designer / instructor による継続的な支援

©2013 Dpt. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital 29

©2013 Dpt. of Clinical Quality Management, Osaka University Hospital 30

「いろはうた」に関する学会発表・著書・論文・受賞・記事

【招待講演】

- Nakajima K. Implementation of a patient engagement program: process, tools and culture. The International Forum on Quality and Safety in Healthcare 2013. (London, 19 April, 2013)
- Nakajima K. Development and implementation of a hospital-wide patient engagement program, “Iroha-uta,” to improve patient safety. International Symposium of Healthcare Quality and Safety. (Douliou, 30 March, 2013)
- Nakajima K, Takahashi R. Twelve-year experiences of patient safety and quality improvement and the latest challenges to non-technical skills and patient engagement in Osaka University Hospital. International Meeting on Patient Safety, Taiwan Joint Commission on Hospital Accreditation and Osaka University Hospital. (Taipei, 28 March, 2013)

【国際学会】

(口演)

- Nakajima K, Takahashi R, Uema A, Ikejiri T, Shimizu K, Dan H, Shinkai Y, Nagahama M, Ikebe Y. Development and implementation of a hospital-wide patient engagement programme with a culturally accepted tool in a Japanese university hospital. The First International Improvement Science Symposium. (Amsterdam, 5 April, 2011)

(ポスター)

- Ikejiri T, Uema A, Nakajima K, Takahashi R, Dan H, Marumi C, Nagahama M, Nishio M, Naka H, Ueno H, Nishihata A, Hashimoto A, Wakata T, Nakaue K, Komura M, Wakamatsu M, Hayashi M. Keys for the successful implementation of patient engagement programmes for Patient Safety. The International Forum on Quality and Safety in Healthcare 2013. (London, 17 April, 2013)
- Ikejiri T, Uema A, Shimizu K, Takahashi R, Nakajima K, Dan H, Iehira Y, Nagahama M, Shimai Y. Nurses' recognition of patient engagement by a hospital-wide intranet questionnaire. The International Forum on Quality and Safety in Healthcare 2012. (Paris, 17 April, 2012)
- Nakajima K, Takahashi R, Uema A, Ikejiri T, Shimizu K, Dan H, Shinkai Y, Nagahama M, Ikebe Y. Development and implementation of a hospital-wide patient engagement programme with a culturally accepted tool in a Japanese university hospital. The First International Improvement Science Symposium. (Amsterdam, 5 April, 2011)

【国内学会】

- 池尻朋, 上間あおい, 中島和江, 團寛子, 高橋 りょう子, 圓見千代, 長浜宗敏, 島井良重, 森藤ちひろ. 医療安全への患者参加支援プログラム「阪大いろはうた」に対する看護師の認識, 第7回医療の質・安全学会学術集会.(大宮, 23 November, 2012)
- 中島和江. 教育講演:医療および医療安全への患者参加～国内外の知見と実践～, 第6回医療の質・安全学会学術集会.(東京, 19 November, 2011)
- 上間あおい, 池尻朋, 中島和江, 團寛子, 高橋りょう子, 清水健太郎, 新開裕幸, 長浜宗敏, 池辺良重. 患者安全への患者参加支援ツール導入における看護師へのインストラクション教材とその効果, 第5回医療の質・安全学会学術集会.(幕張, 28 November, 2010)
- 池尻朋, 中島和江, 上間あおい, 團寛子, 清水健太郎, 高橋りょう子, 新開裕幸, 池辺良重. 医療安全への患者参加支援ツール「いろはうたファイル」の開発, 第12回日本医療マネジメント学術総会.(札幌, 11 June, 2010)

【著書】

- 中島和江、児玉安司(編著)「医療安全ことはじめ」(医学書院)第4章 医療安全への患者参加支援ツール(池尻朋・上間あおい 共著)

【受賞】

- 第5回 医療の質・安全学会学術集会「ベストプラクティス特別賞」受賞

【記事】

- 阪大病院 NEWS 第46～49号(April 2012 ~ January 2013)
– みんなの「いろはうた」句の紹介:全4回シリーズ
- CLINIC magazine (株式会社クリニックマガジン 1 August, 2011)
– 特集 ここまで来た医療安全(ケーススタディ)
- 阪大病院 NEWS 第42号(25 April, 2011)
– 「いろはうた」ベストプラクティス特別賞受賞!
- 阪大 NOW No.123 (20 February, 2011)
– 第5回医療の質・安全学会学術集会ベストプラクティス特別賞受賞!
- COML No.240 (NPO 法人ささえあい医療人権センターCOML15 August, 2010)
– 医療安全への患者参加を支援する「いろはうた」キャンペーン
- 阪大病院 NEWS 第39号(25 July, 2010)
– 患者さんとのパートナーシップ
- 阪大病院 NEWS 第38号(25 April, 2010)
– みんなのいろはうたキャンペーン! 5月中旬からスタート!