

医療安全への患者参加 阪大「いろはうた」の開発・導入・展開

高山赤十字病院における「いろはうた」の展開
～カギは熱い思いと喜びを共有できるコアチームにあり～

平成25年度国公立大学附属病院医療安全セミナー
平成25年5月10日

高山赤十字病院
医療安全推進室：西尾 優



飛騨の医療圏



飛騨の医療圏



3市1村：
高山・飛騨・下呂・白川

平成の合併後
高山市の面積＞東京都の面積

対象人口：
約15万9千人

2次救急：4病院
3次救急：1病院
(唯一当院のみ)

施設概要

○高山赤十字病院：許可病床数：491床
一般491床(救命20床・回復期リハ病床45床含)

○附属施設 介護老人保健施設はなさと
100床

職員数



病院	695名
医療社会事業	21名
老健はなさと	62名
計	778名

※平成25年3月1日現在

医師71名
内科：14名
循環：4名
整形外科：7名
外科：7名
脳外：4名
泌尿：3名
小児：4名
産婦：4名
耳鼻：3名
眼科：2名
皮膚：1名
放射：1名
麻酔：0名
健診：3名
検査：1名
口外：2名
老健：1名
研修：10名
＋非常勤24名

当院の機能・特色

訪問看護
ステーション

救命救急センター 20床
未熟児センター 10床
一般病床 416床
回復期リハビリ病床 45床

健診センター

居宅介護支援
事業所

○人工腎センター
○外来点滴室(外来化学療法室)
○がん相談窓口
○院内託児所
○助産外来室
○緩和ケア外来
○セカンドオピニオン外来
○ドクターヘリへの協力

老人保健施設
(100床)

飛騨唯一の総合デパート病院

地域における赤十字病院としての使命感？



地域のニーズ(?)に応えようとして

赤十字92施設の中でもっとも多く領域を手掛けている
総合デパートのような病院 ↔ 選択と集中の専門病院



経営の苦しい400~500床規模の病院

地方病院の苦悩: 医師、看護師、薬剤師不足

多職種で兼務、兼任の嵐、多職種協働とのギャップ



職員は、使命感く疲弊感の状態で日々従事



リスク増大(特に、多診療科が関わる部署: 救急、手術、放科)

今回のテーマ

高山赤十字病院における
「いろはうた」の展開

~カギは、熱い思いと喜びを共有できる

コアチームにあり~



「いろはうた」導入の背景(医療安全の観点)
カギを握る コアチームの結成から活動まで

当院の医療安全の歴史を 私と医療安全との関わりの観点から振り返る

1. あまたの哲人のように、良かれ悪しかれ影響を受けることによって、結果として使命感を持つようになる
2. 子供と同じ、ひとり遊びよりみんなで遊ぶ
医療安全推進者だけ
⇒病院職員全員での医療安全文化醸成へ(目標)
やらされ感⇒やらねば感⇒やりたい感⇒そして達成感・喜び
3. アジアカップで優勝した、ザッケローニジャパンのように
認識と価値観と戦略の共有できる強力なチームづくり

あまたの哲人のように、
良かれ悪しかれ影響を受けることによって、
結果として使命感を持つようになる

- ①3つの時期
- ②3人のヒーロー・ヒロインとの出会い
- ③3件の重大な医療事故(やらされ感から)

良かれ悪しかれ 結果として
↓
やらねばならない感(使命感)

3つの時期を経て(新聞のキーワードから)

- ・ ① ~1998 リスクマネジメント不在
- ・ ②1999~2006 『医療不信』
⇒メディアと警察の介入
↓叩き過ぎ、新臨床研修制度
勤務医の減少
↓
- ・ ③2006~2010 『医療崩壊』
- ・ 2010~ 『医療政策』
- ・ 診療報酬改定・介護報酬同時改定
- ・ 少子高齢化、団塊世代の医療と介護

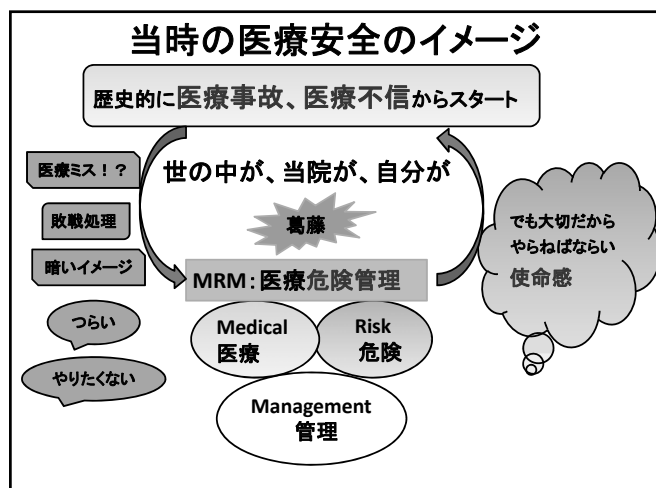
こういう時代背景を受けて

高山赤十字病院では
1999年6月 MRM委員会設置
当時、呼吸器科部長であった私も
内科系の委員に任命



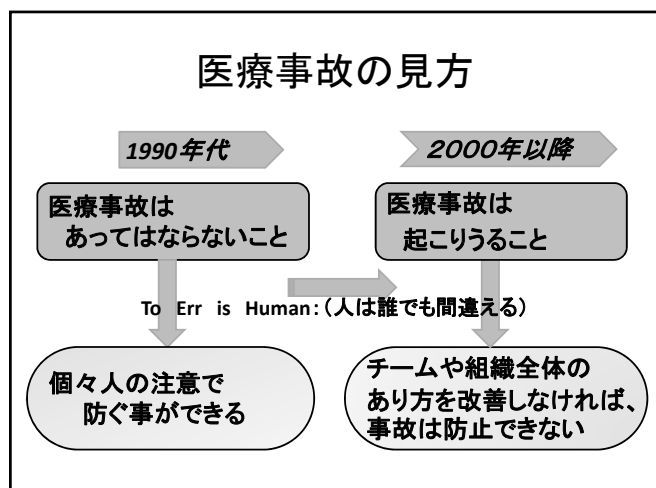
でも『MRMって、何???』のレベルからスタート

2009年4月 呼吸器科部長 兼 副院長
2010年4月から医療安全推進室長

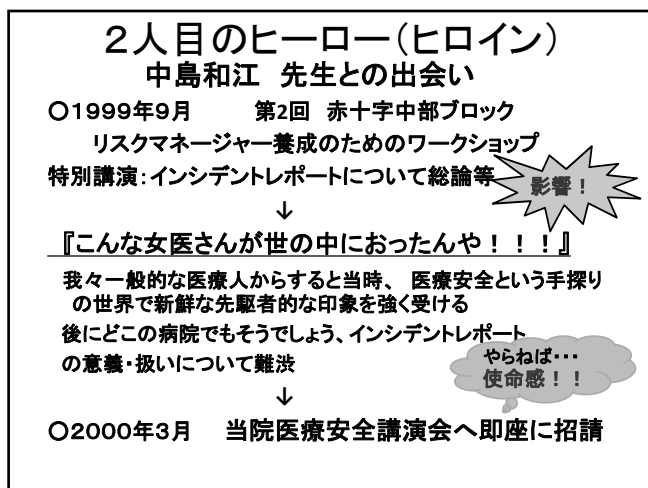
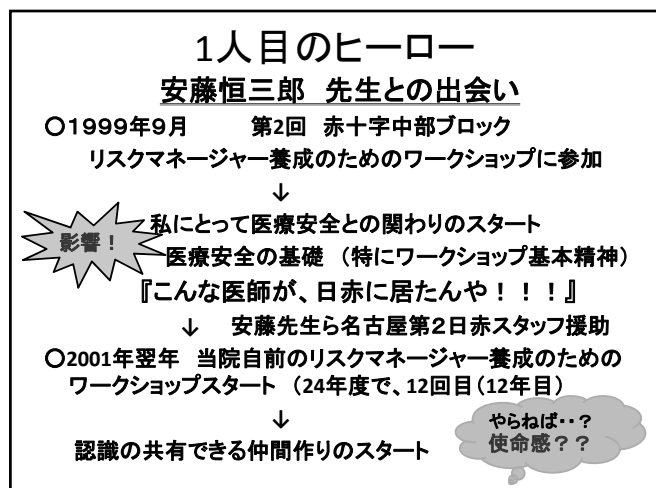


1999年(平成11年)は日本の医療安全元年

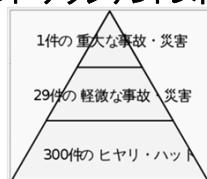
諸外国でも、1999年、米国(Institute of Medicine)
『To Err is Human: (人は誰でも間違える)
Building a Safer Health System
(安全なヘルスケアシステムの構築)』の出版
⇒「米国では、年間44,000～98,000人の人が医療上のエラーで死亡している」
⇒安全を担保出来るようなシステムを作り上げるためには、医療従事者、医療機関、患者や国民、行政、政治家が総力をあげて臨む必要があり、失敗を責めるだけの文化から脱却しなければならない



3人のヒーロー・ヒロインとの出会い



ハインリッヒの法則(1:29:300)と インシデント・アクシデントレポートシステム



1件の重大な事故・災害の裏には、29件の軽微な事故・災害、そして300件のヒヤリ・ハット(事故には至らなかったもののヒヤリとした、ハットとした事例⇒インシデント)があるとされる。重大災害の防止のためには、事故や災害の発生が予測されたヒヤリ・ハットの段階で対処していくことが必要である。

医療現場でのインシデントレポート・アクシデントレポート提出が重要

リスクマネージャー・各種委員会(分析、立案)、MRM委員会で評価⇒医療現場

実は、大切な悪役??との関わり

当時のMRM委員長

医療事故、医療不信の時代



医療安全は、医療危険管理的な意識



ナチスドイツ・ゲシュタポのような取り締まり、つるしあげ
力で管理、結果として懲罰で管理
組織と言いながら個人を追求する印象



反面教師としては、大切な悪役、だけど使命感大だった

3人目のヒーロー 長尾能雅先生との出会い

○2009年 医療安全講演会招請

医療安全力とインシデントレポート、アクシデントレポートの意義

医療安全力

☆再発防止策を練ること

+

☆医原性有害事象発被害を最小限に食い止めるべき集学的医療
チームが即座に形成できること

よって現場での事象抽出精度をあげるためにも、
インシデントレポート、アクシデントレポートが重要



やらねば...
使命感!!



『守りの医療安全から攻めの医療安全を展開できる文化』を、当院で
醸成しなければ、したい。

ヒロイン中島先生との再会

ノンテクニカルスキルの重要性
との出会い

2011年3月 東日本大震災の年

守りの医療安全から攻めの医療安全へ

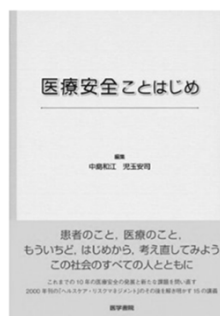


やらされ感⇒やらねば感⇒やりたい感

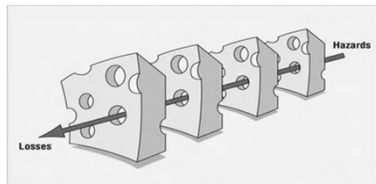
そして

医療安全推進者⇒チーム

⇒病院全体の達成感へ

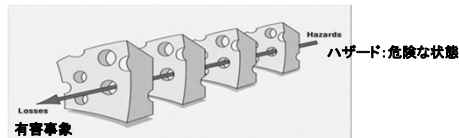


医療事故発生メカニズム スイスチーズモデル(Reason, 1997)



医療において、それに関わる人(医療従事者、患者)、モノ
(薬、機器、カルテなどのドキュメント)、ルール、システム、組織
などにおいて、どれをとっても完璧な状態はあり得ない(穴があ
いている)。つまり個々には期待された範囲を逸脱している。た
だし、どこかで防御が働いて事故を防ぐことができているが、ど
の防御もすり抜けてしまったときに事故が発生してしまう

最前線の医療従事者が担う安全



エラーの発生をゼロにできないのは、To Err is Humanからす
でに分かっている。それでもなお現場の医療従事者が、日々の臨床
において、エラーの低減や早期発見、早期対応を行う最後の壁とし
て機能を高めるのには何が必要か??



○ヒューマンファクターズ
と
SHELモデル
ノンテクニカルスキル

ハインリッヒの法則
と
インシデント・アクシデント
レポートシステム

あまたの哲人のように、
良かれ悪しかれ影響を受けることによって、
結果として使命感を持つようになる

①3つの時期

②3人のヒーロー・ヒロインとの出会い

③3件の重大な医療事故(やらされ感から)



やらねばならない感(使命感)

『医療安全ことはじめ』 ↓ との出会い

この10年を振り返って医療安全の在り方を見直す



やりたい感(喜び)をめざそう!!

目覚め、気づき

・医療現場は、危険と安全、怒りと感謝

医療現場では、『絶対に許さない』と

『本当に有難うございました』は、紙一重

テクニカルスキル=ノンテクニカルスキル+親身になって

・医療安全は、Patient safetyとStaff safetyの2本柱

患者・職員とその家族を危険から解放できるのは、

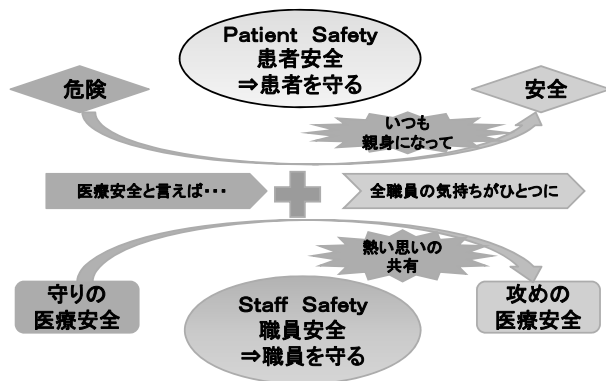
医療安全に携わる医療安全推進室

・守りの医療安全から攻めの医療安全

そして 医療の質向上へ

事故・苦しい・空虚感⇒安全・楽しい・達成感⇒喜びへ

医療安全の安全のもつ意味



子供と同じ、ひとり遊びよりみんなで遊ぶ
医療安全推進者だけ



病院職員全員での医療安全文化醸成へ
(目標)

やらされ感⇒やらねば感

⇒やりたい感

⇒そして達成感・喜び

コアチームのあるべき姿

そのためには、

アジアカップで優勝した、ザッケローニジャパン
のように認識と価値観と戦略の共有できる
強力なチームづくり



医療安全推進室を中心としたチームの再建

コアチームの重要性を再認識

熱い思いと認識と達成感・喜びの共有が必須

導入の経緯(当院と阪大病院の)

○2011年8月 当院医療安全講演会での講演

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 教授 中島和江先生

この際、

医療及び医療安全への患者参加プログラムの共同プロジェクト実施
(当院での導入)内定とともにコアチーム結成

○2011.9 当院で初回打ち合わせ

○2012.2 コアチーム阪大病院見学

○2012.2.20 幹部会、当院倫理委員会にて承認

○2012.2~3 管理会議、医局会、看護師長会・係長会で説明

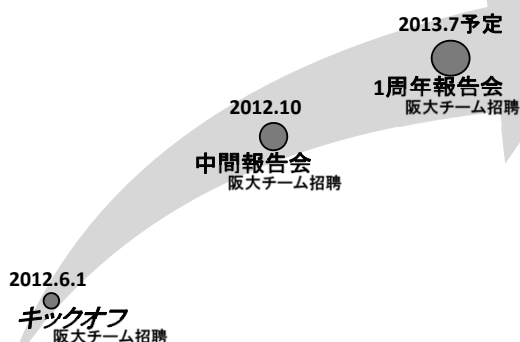
○2012.3 トライアル実施(1-5病棟、外科・泌尿器科外来)

○2012.4 全職員対象アンケート(「いろはうた」)の評価に関して

○2012.5 全職員対象説明会(全3回)

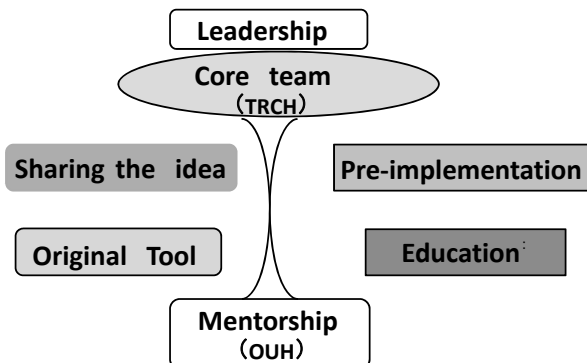
○2012.6.1 キックオフ

キックオフ～現在



当院における「いろはうた」の展開

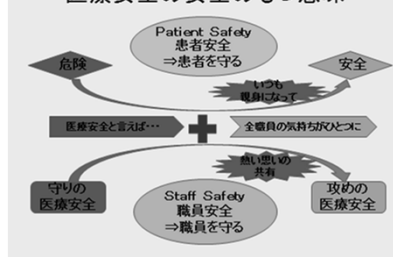
There are 7 keys about this implementation



Leadership

患者・家及び職員全員参加型医療安全文化醸成

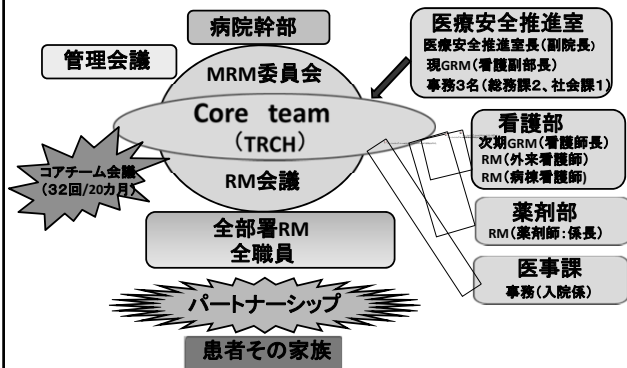
医療の質向上の文化醸成へ
医療安全の安全の持つ意味



熱い思いと認識と達成感・喜びの共有できるコアチーム形成最重要

Core team

多職種からなる10人のメンバーによるコアチームを立ち上げた

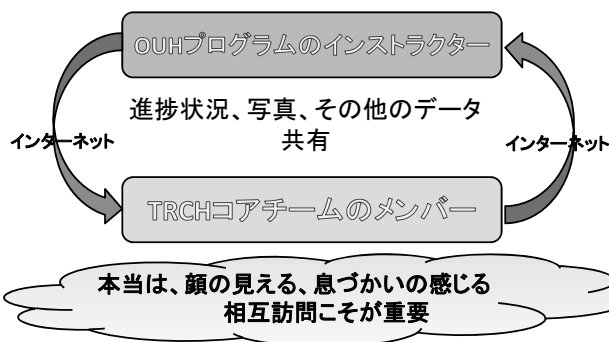


コアチームの原則

熱い思いと認識と達成感・喜びの共有のために

1. ノンテクニカルスキルのひびきを感じる
(一人の人間の弱さ、チームの強さを共有する)
2. 医療安全推進室での早朝定期抄読会
3. 学会、研究会、研修会は全員参加が基本
(一人で10回よりも、10人で1回を！)
同じものを見て、聞いて、感じてこそ
新しいアクションのスタートが容易
4. 共通言語を多く持つ意識
5. 院内で自前でクリエイティブな活動を意識
6. 患者・家族、職員全員参加型を意識する
(幹部から正規、非正規職員まで)
7. つらさも喜びも一緒に味わう

Sharing the idea



Original Tool

独自のOIHプログラムをTRCHの患者さんや地域社会の状況に合うように改造することによって特注版を生み出した



いろはうた説明ファイル(高山日赤版)

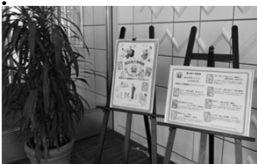


Original Tool

いろはうたポスター(高山日赤版)
(院内掲示用、玄関用)

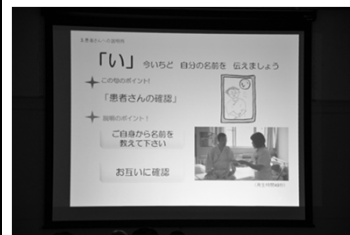


Original Tool



Original Tool

オリジナル動画(病棟患者説明用)



スタッフ着用バッジの紹介



毎日12:00ジャスト
全館放送
本日の一句！
『二度三度...』

Mentorship (OIH)

OIHプログラムのインストラクターは、コアチームの実施を促すために、主に会議を通じて支援して頂いた

阪大病院との会議及び支援参加

- 第1回 2011.9 初回打ち合わせ (当院)
- 第2回 2012.2 コアチーム阪大病院見学 (阪大)
- 第3回 2012.6 キックオフ (当院)
- * 2012.2 トライアル説明会 (当院)
- 第4回 2012.10 いろはうた院内全体中間報告会(当院)
- 第5回 2013.4 プロジェクト1周年の会の打ち合わせ(阪大)

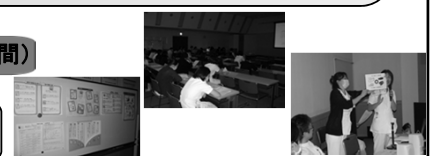
Pre-implementation

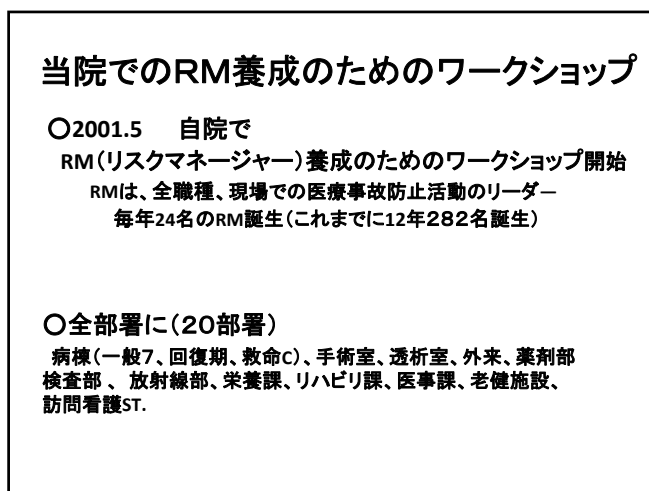
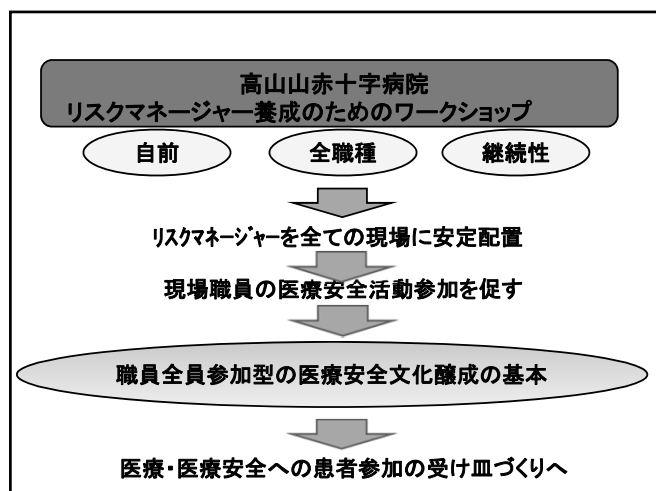
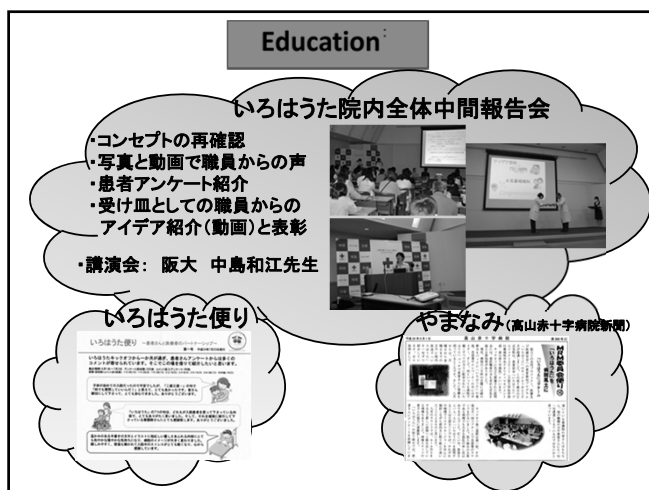
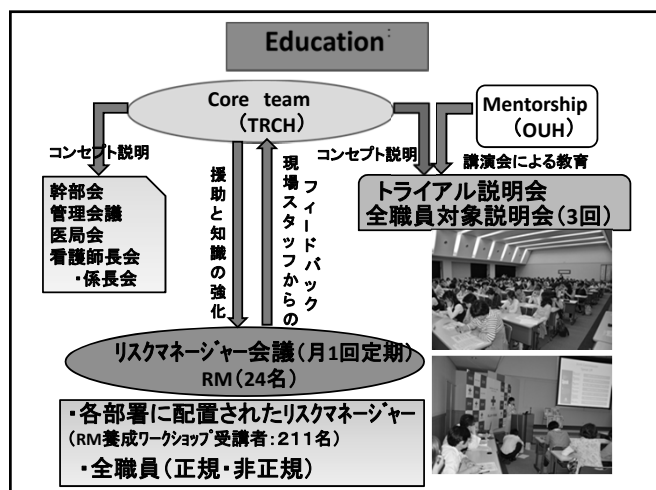
新しいプログラムは、外来部門と外科病棟の患者さんに対して2週間のトライアルによってテストされました。

- トライアル説明会(キックオフ2カ月前)**
- 目的: 運用シミュレーション、問題抽出
 - 部署: 外科と泌尿器科の混合病棟、外科外来、泌尿器科外来、入院案内
 - 選定理由: 手術、検査など予定入院が多い、コアチームメンバー看護部長の病棟
 - 内容: 概要説明
 - ・コアチーム紹介
 - ・運用説明・内容説明(いろはうた・ほ・へと)
 - ・DVD(病棟患者説明動画)
 - ・共同プロジェクト 阪大より応援メッセージ
 - ・質疑応答、アンケート調査

トライアル実施(2週間)

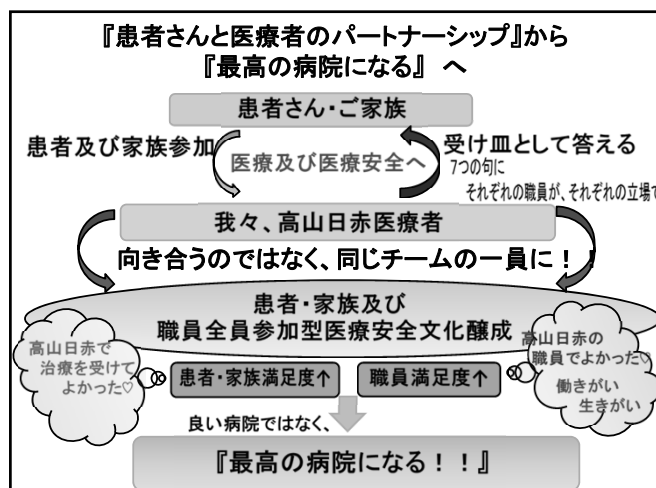
運用、動画の見直し
全体説明会の参考





さるぼぼ『いろいろ』は、病院全職員の取り組み
『いろいろ』の運用(説明)の主体は、看護師
しかし
大切なのは、それにこたえる受け皿です。
7つの句のそれぞれに
それぞれの職員が、
それぞれの立場でこたえて
はじめてこの取り組みの意義があります
やらされ感(義務感)よりも
やらねば感(使命感)よりも、
やりたい感で！

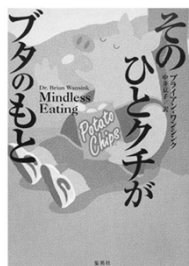
当院での期待
○医療安全への患者参加促進
患者さんと医療者のパートナーシップ(協働)形成
○職員の医療安全への意識向上・行動変容の契機
やらされ感(義務感)→やらねば感(使命感)→やりたい感
→達成感・満足感へ
『忙しいから・・・』を免罪符にして、
いつのまにか「優しさ」を忘れていませんか？
思い出してください！
自分の『ささやかな優しさ』に気付いた時の喜びを。
今回の取り組みは、
その喜びを思い出すチャンスにしたいと思われま



何故、ライオンいつも同じ場所に いるのか
フロリダ州オーランド ディズニー・アニマルキングダム



ダイエット



ブライアン ワンシンク

わたしたちが口にする食べ物
の量は、主に周囲の環境によ
って決まる。

食べ過ぎるのは空腹だからでは
なく、

家族や友人、パッケージや皿、吊
前や番号、ラベルや照明、色、キ
ヤンドル、形、香り、娯楽や距離、
食器棚や 容器、そういったものが
原因になる。それらは無数にある
と言ってもいいが、ほとんど目につ
かない。

(ワナが仕掛けられている)

東京ディズニーランド

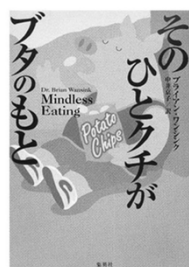


道行く人、みんな食べながら歩いている。香ばしい香り、おいしそうな笑顔、
食べずにはいられない、一日過ごしたら肥らない人はいない

おいしい、おいしいワナが沢山仕掛けてある東京ディズニーランド

ダイエット

この本に書かれているちょっとした食生活の改
善で無理なく体重を落とすダイエット法



ブライアン ワンシンク

- 見えるところに食べ物を置かない
- 腹八分目を実行
食べる前に欲しいと思う量を2割減らして
皿に入れる
- 皿半分のルール
お皿半分にたくさんの野菜を盛り、その後
炭水化物やタンパク質のものを入れる
- たくさんのおかずを食卓におかない
- ソフトドリンクを飲んだら次の一杯は水にする
- お菓子はパッケージのまま食べずに
一度食べたい量だけ皿に盛る
後は見えないところにしまっておく
- 食事するときは器を小さくし、
食事は少し残す癖をつける
- ゆっくり食べる

行動は、環境によって決定づけられる

環境を変えると、行動が変わる

モチベーションに頼らない

自然に、医療安全、医療の質改善を
やりたくなるように環境を整える(仕掛けを作る)
その原動力(エンジン)とハンドルしての役割が

コアチーム

そのためには、

熱い思いと認識と達成感・喜びの共有が必須

行動を変えるには、
スタートは、恐れから
継続は、喜びによって

恐れは、変化のための強力な触媒
そのあとは、
喜びという報酬が新しい状態を維持していく

現在の取り組みをさらに促進し維持するためには？

患者、職員の行動変容を支援する

見える化、習慣化
(環境を整える
仕掛けを作る)

ツール

やりがいが、喜びを感じるよう
取り組みや成果を
フィードバック

指標

高山赤十字病院版
さるぼぼ『いろはうた』の行動変容支援ツールと指標

い:今いちど 自分の名前を 伝えましょう 〈患者確認〉

ツール:診察時フルネームお名乗りポスター

受診される皆様へ

診察室へ入りましたら医師に
フルネーム(姓・名)を
お伝えください



日赤 太郎です

安全な医療を提供するために、
患者さんも医療安全に参加しましょう

高山赤十字病院 医療安全推進室



・外来待合メディネットで流す
・外来中待ち合いドアに掲示し

診察室入室時に
お名乗り頂く習慣に！
↓

外来で名乗って頂く習慣が
つけば他の部署でも実行
される可能性がある(文化)

指標:ある一定の期間(一週間)にて全外来でお名乗り率を測定
患者さんや職員に結果をフィードバック

に: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 〈自己決定〉

ツール:二度 三度 尋ねてもいいんですよカード

治療の主役は「あなた」です

治療方針の決定に
患者さん自身・ご家族も
参加しましょう

二度 三度
尋ねてもいいんですよカード



高山赤十字病院 医療安全推進室

医師が、検査や手術のIC時や面談時、
カードを提示してから始める

指標:ある一定の期間、ICや面談時
カード提示率を測定

医療及び医療安全への患者参加プログラム
「いろはうた」

職員全員参加型医療安全文化醸成の導火線となりうる

数人のスーパーマンよりも
職員全員の数パセントの意識レベルの向上

そして、行動！！

アジアカップで優勝した、ザッケローニジャパンのように
熱い思いと認識と達成感の共有できる強力なチームづくり



院長



現場:リスクマネージャー(RM)、
医療安全推進室 事務方(コア)
ダブルボランチ



MRM委員長



キャプテン長谷部
医療安全推進室長(コア)

熱い思い
絶妙のバランス
守り(の医療安全)



いぶし銀 遠藤
医療安全管理者(コア)

攻め(の医療安全)