

# Patient Journeyの視点を取り入れた卒前医療安全教育



2020.10.23

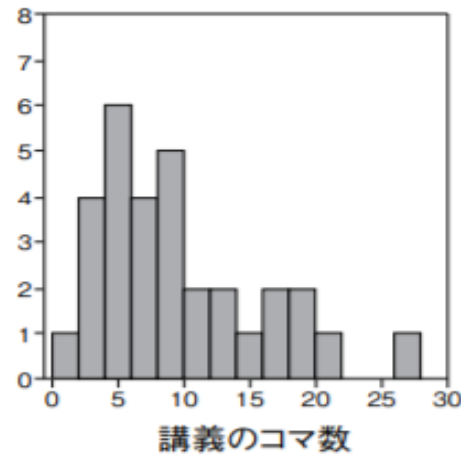
国公立大学附属病院医療安全セミナー  
於:Web(大阪大学)

群馬大学医学部附属病院  
医療の質・安全管理部  
滝沢牧子

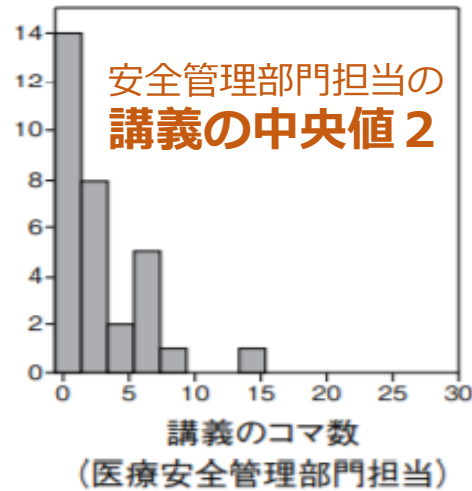
# 国立大学における卒前医療安全教育の現状

鳥谷部真一ほか 医療の質・安全学会誌 2017

**A 講義の中央値 8**

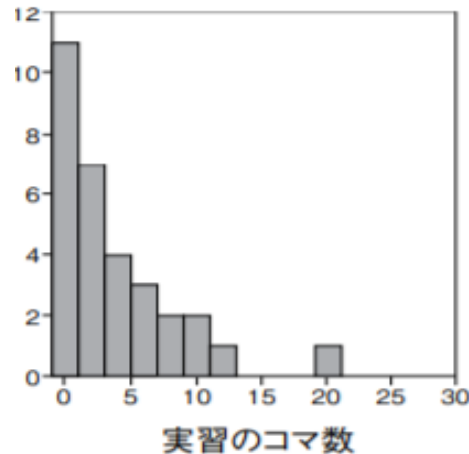


**B**

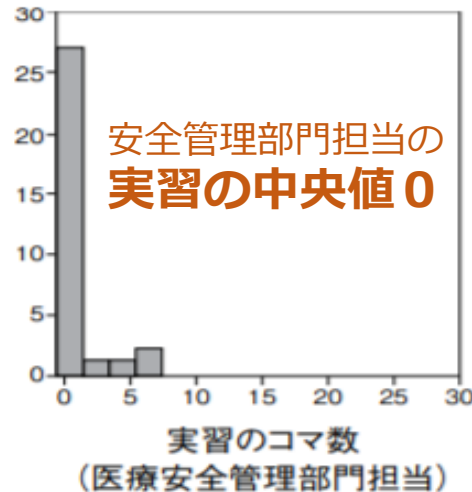


- 2012年のアンケート調査
- 医学科は31/42大学 (73.8%) から回答

**C 実習の中央値 2**



**D**



# 医学教育モデル・コア・カリキュラム

## A 医師として求められる基本的な資質・能力

### A-1 プロフェッショナリズム

#### A-1-2) 患者中心の視点

### A-4 コミュニケーション能力

### A-5 チーム医療の実践

#### A-5-1) 患者中心のチーム医療

### A-6 医療の質と安全の管理

# 群馬大学における卒前医療安全教育 2018年度

## 講義

| 学年 | コマ数 | 内容                                                                          |
|----|-----|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 6   | 医療安全I,II,全人的医療、チーム医療、医療現場、                                                  |
| 2  | 11  | 医療安全とチーム医療、老人保健施設・制度、認知症の理解とコミュニケーション、接遇                                    |
| 3  | 8   | 死体現象、検案、                                                                    |
| 4  | 11  | 医療安全総論、医療安全コミュニケーション、医療安全とチームスキル、カルテの書き方、診療録、個人情報、医療現場の組織倫理、医療法学、薬剤事故、多職種連携 |
| 6  | 2   | 医療安全とチームトレーニング                                                              |
| 合計 | 39  |                                                                             |

医療の質安全学  
で**10**コマ

## 実習

| 学年 | コマ数 | 内容                      |
|----|-----|-------------------------|
| 2  | 2   | 医療のコミュニケーション            |
| 3  | 1   | 検案の実際                   |
| 4  | 25  | チームスキル演習、模擬裁判、患者さんの声を聴く |
| 5  | 2   | インシデントカンファレンス事例検討       |
| 合計 | 30  |                         |

医療の質安全学  
で**18**コマ

# 医学科4年生のチームスキル演習

4月

保健学科学生と医学科学生で合同グループワーク

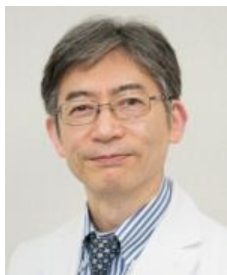
3時間 x 5回 x 2ラウンド(4月-7月) 医学科学生

- ①チームの構造
- ②コミュニケーション
- ③リーダーシップ
- ④状況認識・相互支援
- ⑤医療の質改善手法

6月

医療安全事例検討：合同グループワーク





小松康宏 教授

# 従来の医学科4年生のチームスキル演習

講義＋グループワーク（約60人）



チームの鎖

相互支援、状況認識、リーダーシップ



指相撲

メンタルモデル

# 新型コロナウイルス感染症への対応

- 4月から基本はオンライン授業
- 臨床実習は4-6月は完全オンライン、6月中旬から段階的に来学

## 集合型のグループワークは実施困難



講義はオンラインへ変更

**グループワークをどうするか？**

# チームスキル演習 学習目標



- 医療が複雑適応系であり、院内外の**多職種連携**が不可欠であることを理解する。
- 多職種連携を効果的にすすめるための**チームステップス**の概念とツールを**講義とグループワーク**で理解する。



**Patient Journeyの視点を取り入れた  
グループワーク、課題を設定**



# Patient Journey (ペイシエント・ジャーニー)

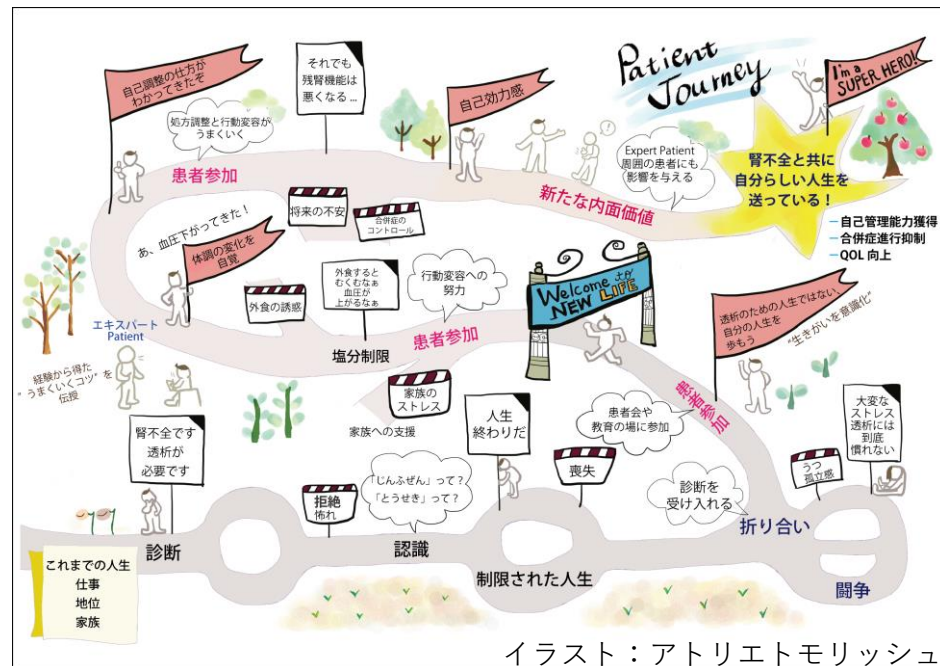
「病気を抱えた人」として医療機関や地域社会で生きるプロセスを表す言葉

(東京医科大学 救急・災害医学分野 行岡哲男教授)

患者と医療システムや医療提供者、家族や友人との間の相互関係から形成され、時間的空間的広がりを持つ個人の経験

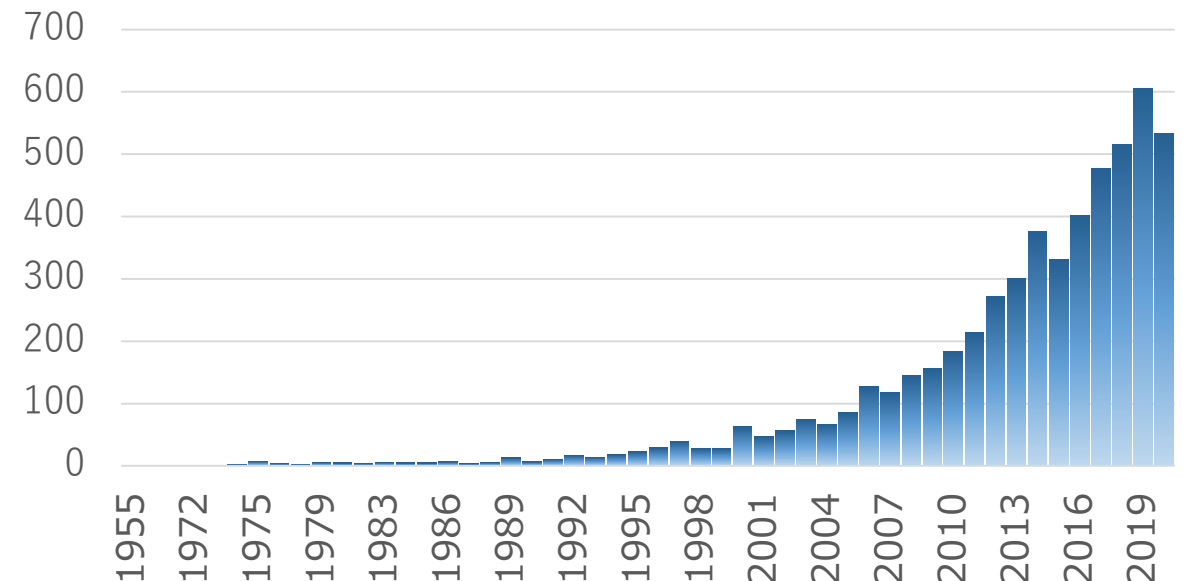
National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine(NASEM) (2018)

## 慢性腎不全患者のペイシエント・ジャーニー・マップ



(大阪大学 中央QM部 北村温美先生提供)

## Pub Med: patient AND journey



# Patient Journey (ペイシエント・ジャーニー)



1993

## ✓ 患者中心の医療：ペイシエンツ・アイズ

原著(Through the patient's eyes)1993年、邦訳2001年出版

2001

## ✓ 医療の質 2001年 Safe, Timely, Effective, Efficient, Equity,

Patient centeredness 患者中心性

## ✓ 患者満足度→患者経験 (Patient Experience)

## ✓ 病院機能評価 トレーサーメソッド

## ✓ 地域を含むより包括的なJourney

2020



# Patient Journeyの視点を取り入れた課題

- 群大病院に紹介されて受診した**患者さんの物語を通して学ぶ**
- 2か月で1つの課題にチームで取り組む （5-6人 x 21班）

## <チームの課題>

1. 手術のために紹介された患者さん
2. 初診時から入院、手術、退院までの一連の診療・ケア過程を創作
3. 入院中に発生しうるインシデントを一つ指摘し、インシデントを防ぐために有効なチームステップス手法をシナリオとして示す
4. 入院診療の過程でどのような職種、チームが関与しているかを指摘し、主な職種の役割をまとめる

# チームの課題 全24問への提出

## 第1回目の例 チームで課題を提出

他院からの紹介で群大病院に初めて来院しました。

Q1.どのような場面でどのような職種がどのような役割を果たしているでしょうか。

Q2.あなたが患者さんと想像して、どのような困ったことが起こり得ますか。

## 外科の外来での診察

Q3.患者さんはどのような気がかりがあるでしょうか

Q4.どのような職種がどのような業務を行いますか

Q5.医師として収集すべき情報、行うべきことはどのようなものでしょうか

### 群大病院 ワンチーム

～あなたもチームの一員です～

外来、入院において、病院内の多職種の医療者が連携してチーム医療を行っています。患者さんも、このチーム医療の一員であり、患者さんの協力無しに安全な医療は行えません。もし病気になるって、入院することになったら…とイメージしながら課題にとりくんで下さい。



群大 太郎です(75歳 男性)

- ✓ 検診で食道腫瘍を疑われて、群大病院消化外科に紹介された
- ✓ 糖尿病でA医院に通院中、飲み薬2種類、血糖は高め
- ✓ 不整脈でBクリニックに通院中
- ✓ 一人暮らし。子供は2人、それぞれ県内に在住
- ✓ タバコは1日40本、ヘビースモーカー
- ✓ 今は無職、もともとは大工

他院からの紹介で群大病院に初めて来院しました。

Q1.どのような場面でどのような職種がどのような役割を果たしているでしょうか。

Q2.あなたが患者さんと想像して、どのような困ったことが起こり得ますか。

(セリフを考えてみよう)

①総合案内

②外科外来

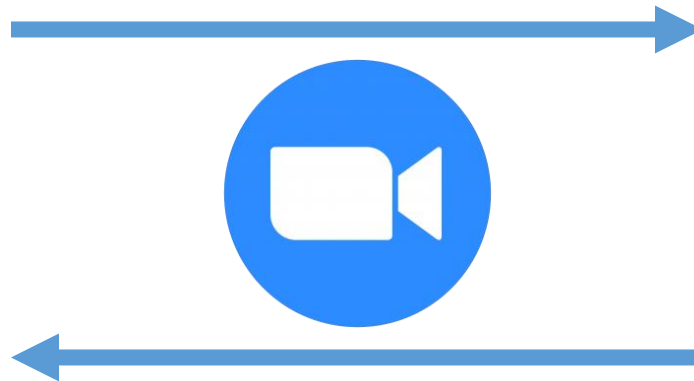
問診票  
写真

私の手術ものがたり

# チームスキル演習 オンライン版

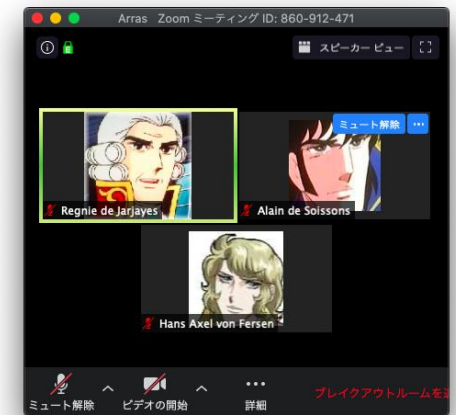
- プレテスト、学習目標提示
- Zoom配信による授業＋グループ討議

講義(30-40分)



ブレイクアウトルーム

- ① 砂漠の脱出ゲーム
- ② 課題の取り組み



ファシリテーター(教員)

# チームスキル演習 オンライン版



- ・ 資料配布、お知らせ
- ・ 課題提出（個人、グループ）
- ・ フォーラムの利用

|                                                         |    |     |    |
|---------------------------------------------------------|----|-----|----|
| ☆ Q12.ICの同席者はどのような役割をはたしますか。それぞれの人について考えてみましょう。         | 2班 | m   | 20 |
| ☆ Q11.どのような内容を説明しますか。                                   | 2班 | m   | 20 |
| ☆ Q10.手術の前に説明をします。どのような場所、時間メンバーで行いますか。                 | 2班 | m   | 20 |
| ☆ Q9.準備の段階でどのようなリスクが潜んでいるでしょうか。                         | 2班 | m   | 20 |
| ☆ Q8.手術をするときにはどのような準備が必要でしょうか。患者さん、医療者それぞれの面から考えてみましょう。 | 2班 | m   | 20 |
| ☆ よく議論されていると思います                                        | 2班 | kit | 20 |

GULMS 日本語 (ja)

MB4007\_チームスキル演習

Home / マイコース / MB4007\_チームスキル演習 / 一般 / 2班 ディスカッション用 / (2)Q3.患者さんはどうな気がかりがある？

ナビゲーション

Home

ダッシュボード

サイトページ

マイコース

MB4007\_チームスキル演習

参加者

バッジ

コンピテンシー

評価

一般

アナウンスメント

チームスキル演習スケジュール  
学生用

チームスキルアンケート

チームステップポケットガイド

1班 ディスカッション用

2班 ディスカッション用

(2)Q3.患者さんはどうな気がかりがある？

3班 ディスカッション用

4班 ディスカッション用

5班 ディスカッション用

6班 ディスカッション用

7班 ディスカッション用

8班 ディスカッション用

9班 ディスカッション用

10班 ディスカッション用

11班 ディスカッション用

12班 ディスカッション用

13班 ディスカッション用

14班 ディスカッション用

15班 ディスカッション用

2班 ディスカッション用

(2)Q3.患者さんはどうな気がかりがある？

← (2)Q1.どのような場面でどのような職種がどのような役割果たしてる？

返信を古いものからフラット表示する このディスカッションを移動する ... 移動

(2)Q3.患者さんはどうな気がかりがある？

2020年 04月 30日(木曜日) 15:56

の投稿

意見をお願いします

Re: (2)Q3.患者さんはどうな気がかりがある？

2020年 05月 9日(土曜日) 16:29

の投稿

どれくらい時間がかかるのか。

自分の病状は、どのくらいのレベルなのか。

どんな診察や検査を受けるのか。

痛みを伴うような検査や診察なのか。

医師、看護師はどんな人か。親切な人だろうか。話しやすい人だろうか。

外科の外来での診察の関連クエスチョンだったので、外来での気がかりにしました。

Re: (2)Q3.患者さんはどうな気がかりがある？



# 起こりうるインシデントとそれを防ぐシナリオ ～手術時の異型輸血シナリオ～

11班 学生作成のシナリオ発表より

術中出血で、慌てた研修医が夕方からの手術予定の類似氏名の別患者の輸血をオーダー

## 改善策

1. 追加輸血を想定する、段取りを確認する
2. 自身のスキルを把握する、助けを求める(輸血手順の確認)
3. 経験豊富な他職種にも助けを求める
4. 輸血部のスタッフもチームの一員ととらえる
5. 出血時のチームの仕事量を把握する
6. サブリーダーを置く
7. 患者氏名のチェックバック (輸血部)

## メッセージ

- ・ チームを小さく限定せず、広い視野で考える
- ・ チームは流動的なもの、普段からの意識と行動でよいメンバーになれる





最近声の枯れが気になるな…。食欲も落ちてきたし、念のため受診してみよう。

田島豊(55)  
高校教師

〇〇医院

検査の結果、喉頭癌の疑いがあります。紹介状を書くので、群大病院を受診してください。

癌はどれほど進行しているのだろう。治るのか？あとどれくらい生きられるのか？入院費や入院期間は？仕事は続けられるのか…？

受付

群大病院受診

広くて迷いそうで不安だ…待ち時間も長いな。

診察・問診

主訴や既往歴など、基本的な情報をお聞きます。これから実施する検査についてもお話しします。不安なことがあれば、気軽に質問してくださいね。一緒に頑張りましょう。

検査

消化管出血や麻酔薬の取り違い、アレルギー、検体の取り違いなどに注意

説明と同意

現在の病状や、手術の説明、リスク・合併症や術後障害、術前・術後の注意点、代替治療、退院後の行動制限や注意点などについて話します。

お父さんはきちんと理解できているだろうか？不安そうなことがあれば、僕達も積極的に質問しよう。

自分の病気について理解するように努めます。自分の症状をしっかり伝え、治療に積極的に取り組みます。

入院

アレルギーや禁煙・禁酒、内服薬のなどを再確認をします。体調や身体状況の変化についても確認します。

手術

喉頭全摘手術＋頸部郭清術を行います。入室時に、患者さんにフルネームで名乗っていただきます。診断名、手術方法、手術部位の確認を全員で行い、承諾書を確認してから手術を開始します。

患者の取り違い、術式ミス、手術部位間違い、誤薬、縫合針・ガーゼなどの体内遺残、過労によるミスなどに注意

関わる職種：耳鼻咽喉科医師、麻酔科医、臨床工学技士、診療放射線技師、臨床検査技師、機械出し看護師、外回り看護師、薬剤師など。

退院

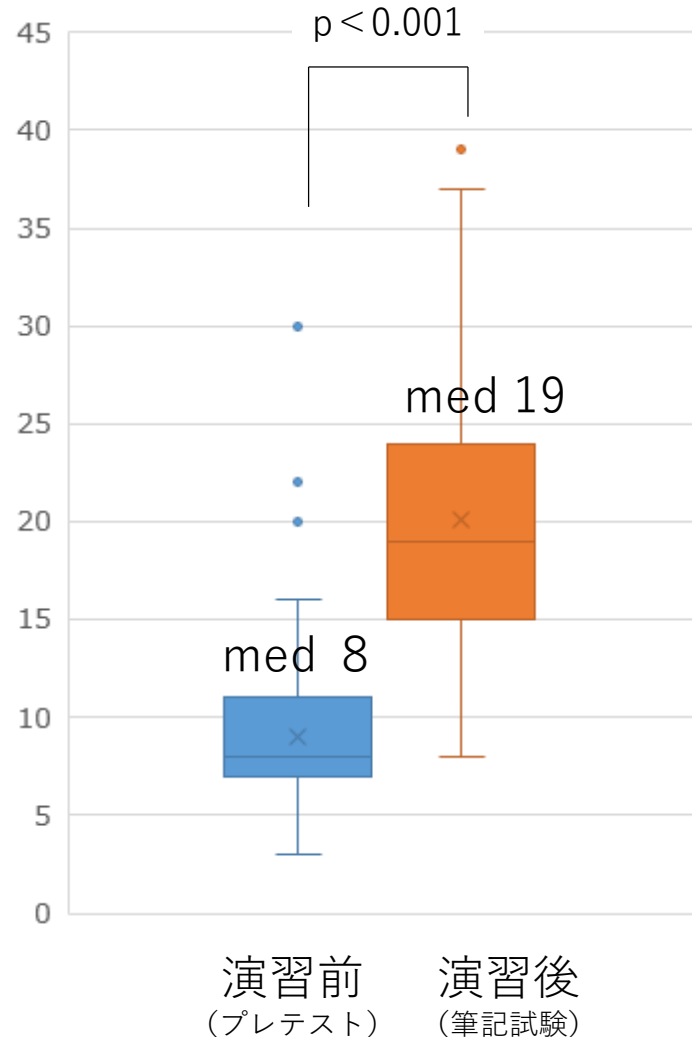
術後の容態確認、退院後の生活など（医師）在宅管理など（看護師）退院後の栄養管理・食事指導など（栄養士）退院後リハビリなど（ST）身体障害者手続きや公的サービスなど（MSW）について説明します。

手術によって、声を出すことができなくなってしまった。代用音声の練習をしてみよう。永久気管孔の管理にも気をつけなくては。これからは飲酒や喫煙もひかえるようにしよう。MSWやケアマネジャーとも相談して、公的なサービスを受けることも考えよう。

家族のサポートも必要ね。

# 学習効果

例示患者の医療プロセスにかかわる職種数



評価方法

- ◆ グループ評価（相互評価と提出物）
- ◆ 個人評価（レポートと筆記試験）
- ◆ 追加提出加点（patient journey map）

## 学生の感想

- 自分ひとりでは思いつかないような意見を聞くことができ非常に勉強になった。
- オンラインで自分の意見が伝わるか、相手の意見が正しく理解できているか不安を抱えながらの作業が大変だったが、貴重な機会だった。
- 同じテーマを発表していた別の班が違う切り口で参考になった
- 臨床現場の経験が少なくシナリオを作るのが難しかった。

# ペイシエント・ジャーニーの視点で学ぶ（オンライン版）

シナリオ作成を通して患者中心の医療、多職種連携やチームワークの重要性、インシデントの発生状況やそれを防ぐためのチームスキルを学習

## □ 良かった点：

オンラインのグループに教員が参加できる  
フォーラムの使用で、チーム内議論が可視化

## □ 課題：

学生による通信状態の違い  
対面より話しにくい  
臨床実習前学生にはシナリオ作成が難しい



2020年テーマ

群大病院ワンチーム

～あなたもチームの一員です～

# 医療安全週間

## 大型企画ポスター「私の手術ものがたり」



## 卒後医療安全教育としての意義

～patient journeyから学ぶ～

- ・ 患者経験の目線で考える
- ・ 多職種連携、相互のつながり
- ・ インシデントの発生場面
- ・ 他部署の業務を知る





# 私の手術ものがたり

## 群大病院 ワンチーム～あなたもチームの一員です～

多職種が連携して診療・ケアを行っています  
患者さんも、このチーム医療の一員です

### こんにちは、群大太郎（68歳）です

最近、食事がしみる感じがして、検査したら、食道癌って言われて、群大病院に紹介されました。  
仕事は建築業で、まだすこし仕事してます。糖尿病と不整脈でA医院に通院中。飲み薬は5種類、血糖は高めと言われています。  
妻と2人暮らしで、息子は東京にいます。タバコとお酒は昔よりは減ってるかな。

これからどうなるんだろう～

ちゃんと治るのかしら



妻



息子

仕事が忙しい、でも心配だ

こんな大きな病院は初めて。  
どんな先生かな？  
どんなことをするのか？

### ① 総合案内

### ② 外来

#### ① 総合案内

記入して頂いた氏名・住所・連絡先などの情報は、カルテや診断書など、入院後の情報に使用します。正確に記入をお願いいたします。



#### ② 外科外来

- これまでの経過・検査
- 症状
- 合併症
- 内服薬

などを伺い、必要な検査、日程などをご相談します



**外来看護師**  
外来診療、検査などが円滑に行われるように、お手伝いします。心配なことがあればご相談ください。



#### ③ 検査



心電図

採血

画像

#### ④ 内視鏡



#### ④ 内視鏡

なぜ、何度も検査するの？

拡大鏡、超音波など、特殊なカメラを使用して、検査をすることがあります。検査に時間がかかりますが、病気の深さ、広がりなどを調べ、治療方針を決めるために重要です。

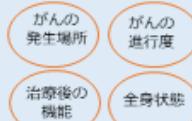
安全に、正確な診断が行われるよう多職種で取り組んでいます  
・内視鏡医師、看護師、臨床検査技師、洗浄員、受付スタッフ

内視鏡スコープの洗浄と洗浄状況の管理をしています

#### ③ 検査部・放射線部

どの検査も治療方針を決定するのに重要な検査です

血液検査・尿検査・レントゲン・心電図・CT・PET・呼吸機能検査など、たくさんの検査があり、全てを終えるまでに、最短2-3週間と時間がかかります



これらの結果を元に、  
患者さんの希望を伺いながら、治療方法  
を選択します

持病の悪化がないか、  
手術に影響しないかな  
どをチェックします

食道とつながっている、  
のどを診察します

また検査？！  
前の病院でもしたのに

#### 内科受診

#### 耳鼻科受診

1年間の標本数  
96000枚！！

#### 病理部

検体組織から、最終的な病理診断を行います  
病理医：病理標本を顕微鏡で観察して診断する  
病理技師：診断のための病理標本を作る

1. 検体取り違え防止  
(誰の、どの部位の検体か)
2. 正しい処理・染色を行う  
(処理の工程が多岐にわたります)

そのための厳密な手順があります  
\* 食道がんの手術前の内視鏡検査の組織診断を行います  
\* 手術で摘出した組織から平均43枚の標本を作製します  
採取してから診断書ができるまで、10日から2週間  
くらいかかります  
→病理診断(タイプや広がり)により治療が異なります



お薬手帳は持ち歩こう！  
病院や薬局で見てもらおう！

#### お薬手帳の重要性

手術の際に、一時的に中止しなければならぬ薬もあります。病院や薬局に行くときは、必ず持って行き、確認してもらいましょう



#### 相談窓口（患者支援センター）

まずは、なんでもご相談ください

#### ワンストップサービス

- ・医療費や経済的な不安
- ・がんについての不安
- ・在宅医療についての相談
- ・医療安全上の相談
- ・その他、心配、苦情など

#### 術後の口腔ケアは とても大切！

- ・口腔内を清潔にすることで術後の肺炎予防につながります
- ・ぐらぐらした歯がある場合は、手術の際の脱落や誤飲防止のために、抜歯したりマウスピースを作成したりします



手術が決まる  
歯科で診

#### ⑥ 術後外来

手術を安全に行うため、麻酔科医師・看護  
薬剤師など、多職種で確認・説明をし  
ます

- ・麻酔科の医師が診察します  
→麻酔プランを説明します
- ・使用中的お薬について確認します  
→お薬手帳やお薬説明書を持参しませう
- ・手術を受ける上での注意点など、動画をもらいます  
→一部診療科については、手術室の看護  
士も説明します

#### 呼吸訓練



#### 絶対禁煙！



もうタ  
てね！  
るため  
動しよ

#### ⑥ 術後外来

血液サラサラのサ  
ブ飲んでた！手術延期



#### 手術前



中止  
場合  
あり

#### ⑤ 説明と同意（インフォームドコンセント）

あなたの治療方針決定のための重要な話し合いです  
ご家族皆さんでいらしてください

- ・医学的に最善の治療を提案します
- ・文書で説明します（院内承認の定型文書）
- ・患者さんご希望をお伝えください
- ・看護師が同席します
- ・熟慮する期間を設けますので、納得してから治療の決断をしてください（緊急の場合を除く）
- ・疑問点は遠慮なくお尋ねください
- ・カルテに録音できます



#### ⑤ 説明

今の状態ですと手術を行う  
のが最善と考えます  
一緒に頑張りましょう  
詳しく説明していきますね

わからないことは  
なんでも遠慮なく  
聞いてください

何度も聞くのは悪いかな

お父さん、遠慮なく  
聞いた方がいいよ





# 謝辞

## 群馬大学医学部附属病院 医療の質・安全部

小松康宏

田中和美・大石裕子

倉澤玲子・千明聡子

中山典幸

医事課医療安全係

医療安全推進室



医学系研究科 医学教育センター

岸 美紀子 先生      葭田 明弘 先生

医学部保健学科

ご清聴ありがとうございました

