(c) 市立豊中病院

患者参加を求める
医療安全推進週間の取り組み

市立豊中病院
医療安全管理室

○水摩　明美
東山　美鈴

(c) 市立豊中病院

市立豊中病院の概要 （2009年度）

- 設置主体：大阪府豊中市 （人口約39万人）
- 病 床 数：613床（感染症14床）
- 診療科数：21科
- 職 員 数：約970 人（7：1看護） ＋ 外部委託
- 平均在院日数：11.9日
- 病 床 利 用 率：93.0%
- 一日外来患者数：1274.5人 予約率：81.3%
- 年間手術件数：5947件（全身麻酔2546件）
- 診療報酬体系：DPC導入

がん診療連携拠点病院　臨床研修指定病院
地域医療支援病院

(c) 市立豊中病院

背景と目的

安全な医療を目指すには、チーム医療による職員の努力と患者の協力が必要である。

しかし、患者の医療参加についてはまだまだ理解が乏しく、患者も医療のパートナーであることについてアピールしていく必要がある。

(c) 市立豊中病院

取り組み

- 実　施　日：2006年より毎年11月
  （厚労省医療安全推進週間期間中）
- 実施主体：医療安全管理委員会
  院長、副院長、事務局長、
  医療安全管理担当者の約15名が中心

医療安全管理担当者の出発唱和
チームSMAP
safety management active practitioner

キムタッ君

(c) 市立豊中病院

取り組み

- 内　容:

1. 玄関ホールにて来院者に医療安全の取り組み紹介と医療への協力依頼（2008年度より90分間）
2. 全職場巡視による職員への安全啓発活動（2006年度より60分間）
3. 市民への広報（2008年度）
4. 市民の声聴取（2010年度）

(c) 市立豊中病院

玄関ホールにポスター掲示

―患者さんも参加の医療安全―

- 職員の取り組み紹介
  指差し呼称
  タイムアウト
  事故分析
  5S活動など

- 患者さんに呼びかけ
  一緒に指差し呼称しましょう
  自分の氏名を名乗りましょう

(c) 市立豊中病院

玄関ホールで来院者にチラシ配布

午前8時45分～10時

2008年度　260部
2009年度　370部
2010年度　520部

院長
副院長
事務局長
医療安全担当者

2008年度チラシ

260部　配布

- 安全・安心な医療への理解と協力のお願い

医療の不確実性
病院の取り組み
パートナーシップ
かかりつけ医の必要性

市立豊中病院
http://www.chp.toyonaka.osaka.jp/aboutus/index.html

安全で安心な医療について共に考えましょう

市立豊中病院は心温かな信頼される医療の提供をめざしています。
そのために、私たちは患者さんの協力が不可欠だと考えています。

医療は基本的に不確実で危険を伴う

私たちは、安全を最優先しますが、医療は危険を伴います。
薬は医療には不可欠ですが、ときには副作用が起こることがあり、事前には予測できないことが多くあります。病気によっては手術が必要ですが、100パーセント安全とは言い切れません。内視鏡やカテーテルなどによる検査や治療は、格段に安全性が高くなっていますが、やはり一定の確率で合併症が起こります。ベストを尽してもうまくいかない場合があります。
適切な治療を行っても、人間の身体には個人差があり、期待したとおりの結果にならないことがあります。

ミスが起こらないシステムを検討

私たちは、専門家として日々知識や技術の研鑽に努めています。
どんなに注意していても、人間がミスを犯すことは避けられないことです。ミスが起こらないようなシステムの検討に職員一丸となって取り組んでいます。
万一ミスによる医療事故が起こった場合は、最善の治療を行い、決して隠さずありのままお話することを約束します。

共に病気に立ち向かうパートナー

私たちは、共に病気に立ち向かうパートナーであると考えています。
患者さんが治療法についての良し悪しを十分検討し、選択できるための情報を提供します。私たちの説明に疑問がある場合は、納得できるまで質問してください。
医療は、患者さんと医療者がよく話し合って決めていくものと考えています。

身近な地域の「かかりつけ医」で安心

私たちは、かかりつけ医を上手に利用して戴きたいと考えています。
患者さんが当院に集中して受診されますと、診療の時間を十分確保することが困難になります。風邪や慢性的な疾患の治療などはかかりつけ医にお願いして、大きな検査や緊急の場合に当院を利用していただくという使い分けが大切だと思います。

2008年2月　市立豊中病院　病院長

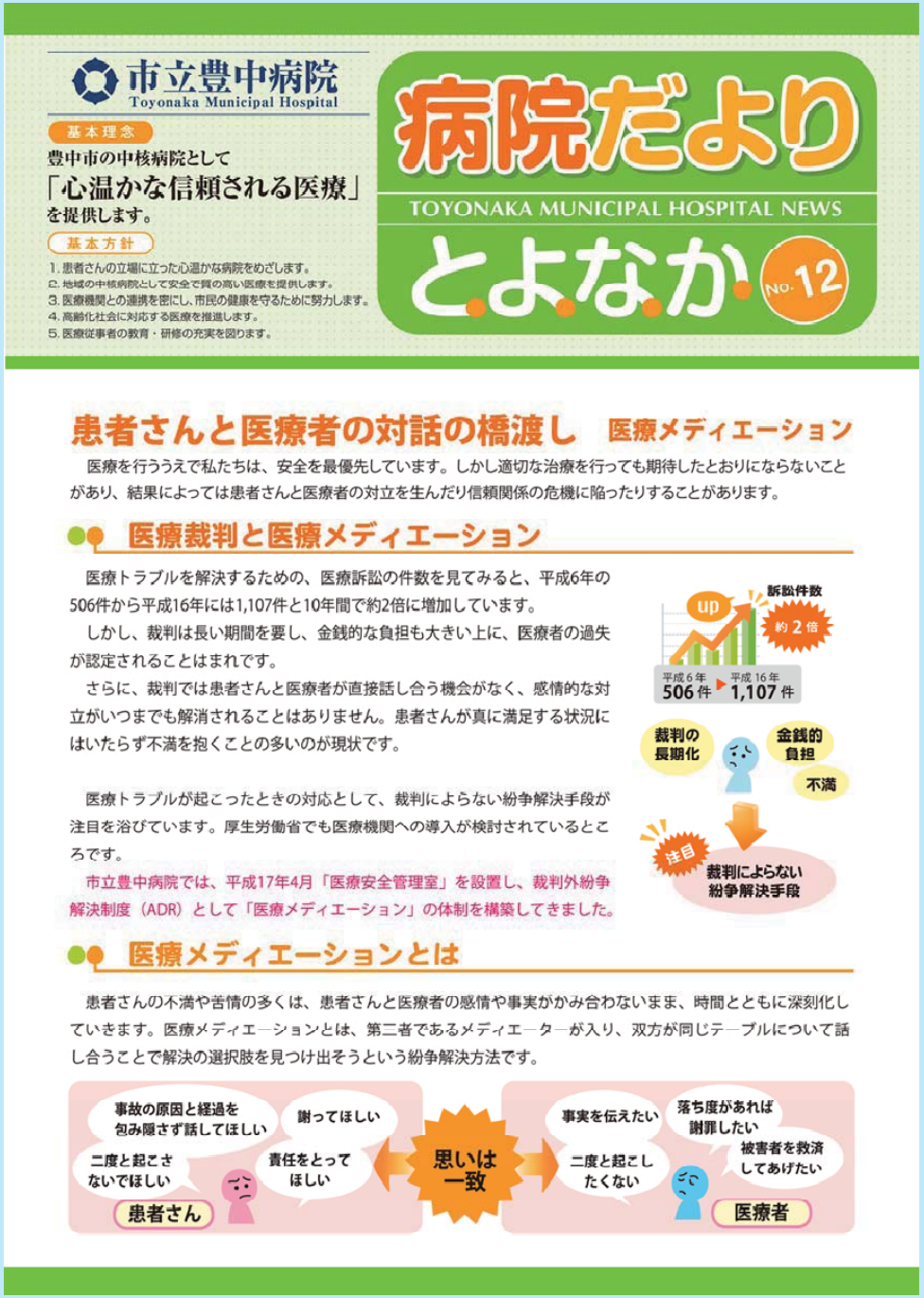
(c) 市立豊中病院

2009年度チラシ
370部　配布

- 医療安全管理室の活動紹介

医療メディエーション
指差し呼称
インシデントレポートの収集・分析
事故防止対策
職員研修など

市立豊中病院だより
http://www.chp.toyonaka.osaka.jp/aboutus/magazine/index.html



市立豊中病院
Toyonaka Municipal Hospital

基本理念
豊中市の中核病院として
「心温かな信頼される医療」
を提供します。

基本方針
1. 患者さんの立場に立った心温かな病院をめざします。
2. 地域の中核病院として安全で質の高い医療を提供します。
3. 医療機関との連携を密にし、市民の健康を守るために努力します。
4. 高齢化社会に対応する医療を推進します。
5. 医療従事者の教育・研修の充実を図ります。

病院だより
TOYONAKA MUNICIPAL HOSPITAL NEWS
とよなか No.12

患者さんと医療者の対話の橋渡し　医療メディエーション

医療を行ううえで私たちは、安全を最優先しています。しかし適切な治療を行っても期待したとおりにならないことがあり、結果によっては患者さんと医療者の対立を生んだり信頼関係の危機に陥ったりすることがあります。

医療裁判と医療メディエーション

医療トラブルを解決するための、医療訴訟の件数を見てみると、平成6年の506件から平成16年には1,107件と10年間で約2倍に増加しています。

しかし、裁判は長い期間を要し、金銭的な負担も大きい上に、医療者の過失が認定されることはまれです。

さらに、裁判では患者さんと医療者が直接話し合う機会がなく、感情的な対立がいつまでも解消されることはありません。患者さんが真に満足する状況にはいたらず不満を抱くことの多いのが現状です。

医療トラブルが起こったときの対応として、裁判によらない紛争解決手段が注目を浴びています。厚生労働省でも医療機関への導入が検討されているところです。

市立豊中病院では、平成17年4月「医療安全管理室」を設置し、裁判外紛争解決制度（ADR）として「医療メディエーション」の体制を構築してきました。

医療メディエーションとは

患者さんの不満や苦情の多くは、患者さんと医療者の感情や事実がかみ合わないまま、時間とともに深刻化していきます。医療メディエーションとは、第三者であるメディエーターが入り、双方が同じテーブルについて話し合うことで解決の選択肢を見つけ出そうという紛争解決方法です。

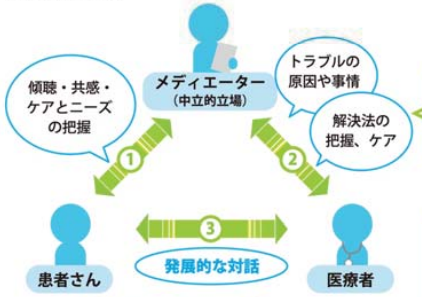
(c) 市立豊中病院

メディエーターは、日本医療メディエーター協会から認定を受けた「医療安全管理室」の室長がおこなっています。

当事者の会話を傾聴し、双方の言い分に共感を示し、患者さんと医療者の対話の橋渡しをします。

両当事者が納得のいく解決法を導き、信頼関係を回復するための手助けをします。

医療メディエーションの模擬風景



①②を十分に行うことで③が可能になる

患者さんと医療者が向き合い気持ちを伝え合いながら事実を確認していく。

それぞれ納得のいく解決策を追求することができます。

4年間でおこなってきた医療メディエーションの結果

患者さん側の約80%の方が納得されています。

メディエーターを間において「冷静に話し合うことができた」「気持ちを伝えることができた」などの意見が聞かれています。

もちろん、医療者側もこういう場を設けることには、非常に積極的で、「ごまかさない」「かくさない」「うそをつかない」という姿勢で臨みます。

安全で安心な医療について共に考えましょう

医療は、患者さんと医療者がよく話し合って決めていくものと考えています。

患者さんが治療法についての良し悪しを十分検討し、選択できるための情報を提供します。

医療安全管理室では、医療に関するご不満等の相談にも応じています。実際に患者さんから直接ご意見を聞かせていただくことは、医療者にとっても非常に有意義なことであり、「心温かな信頼される医療」の提供に役立つと考えています。

ご質問内容

接遇・応対／一般	診断・治療等	医療費・料金
経営企画室　医事係(1階)	医療安全管理室	経営企画室　医事係(1階)

医療安全管理室

診療科・部門案内

医療安全管理室は、医療の安全確保のための活動に組織的に取り組むための統括・調整部門です。専任の看護師及び事務員と兼任の医師、薬剤師、放射線技師、看護師、臨床工学技士がチーム一丸となって次のような業務を行っています。

●インシデントレポートを収集・分析し、事故防止に努めています。

院内ＬＡＮによる報告システムを導入し、インシデントレポートを迅速に集約できるので、素早い対応が可能になっています。集約されたレポートを様々な手法で分析して原因を究明し、事故防止に役立てています。

●医療安全に関する職員研修を行っています。

安全文化の確立を目標とし、医療事故防止のための様々な院内教育活動を全職員対象に行っています。その一つに危険予知トレーニング（ＫＹＴ）があります。医療行為は様々な危険と隣り合わせです。その危険を発見し解決することが医療安全につながっていくとの考えから、危険を予知する訓練を積極的に行っています。

●間違いを防ぐため「指差し呼称」を行っています。

医療現場では１つの間違いが重大な結果を招く恐れがあります。声に出して、指を差して確認することにより、ミスは６分の１に減少すると言われています。

治療や処置時に名前や内容の間違いを防ぐため患者さんと一緒に確認させていただいています。

なるほど納得！豆知識　インシデント とは

日常診療でのヒヤリとしたりハッとしたりに要注意！

インシデントとは、患者さんに傷害を及ぼすには至らなかったが、日常診療の現場で**ヒヤリ**としたり**ハッと**したりした出来事をいいます。

インシデントをレポート（報告書）として収集し、分析を行い、対策を講じることにより医療事故（アクシデント）の発生を未然に防ぐシステムを構築することが、医療安全の確保を図る上で重要です。事故と災害の関係を示したハインリッヒの法則によれば、**1件の重大な事故のかげには29件の軽い事故が、さらにその背後には300件のミスが存在する**可能性があるといいます。

発生した事例を患者様への影響度により分類し、職員からレポートを収集し、分析することにより再発の防止に役立てています。

ハインリッヒ
1：29：300 の法則

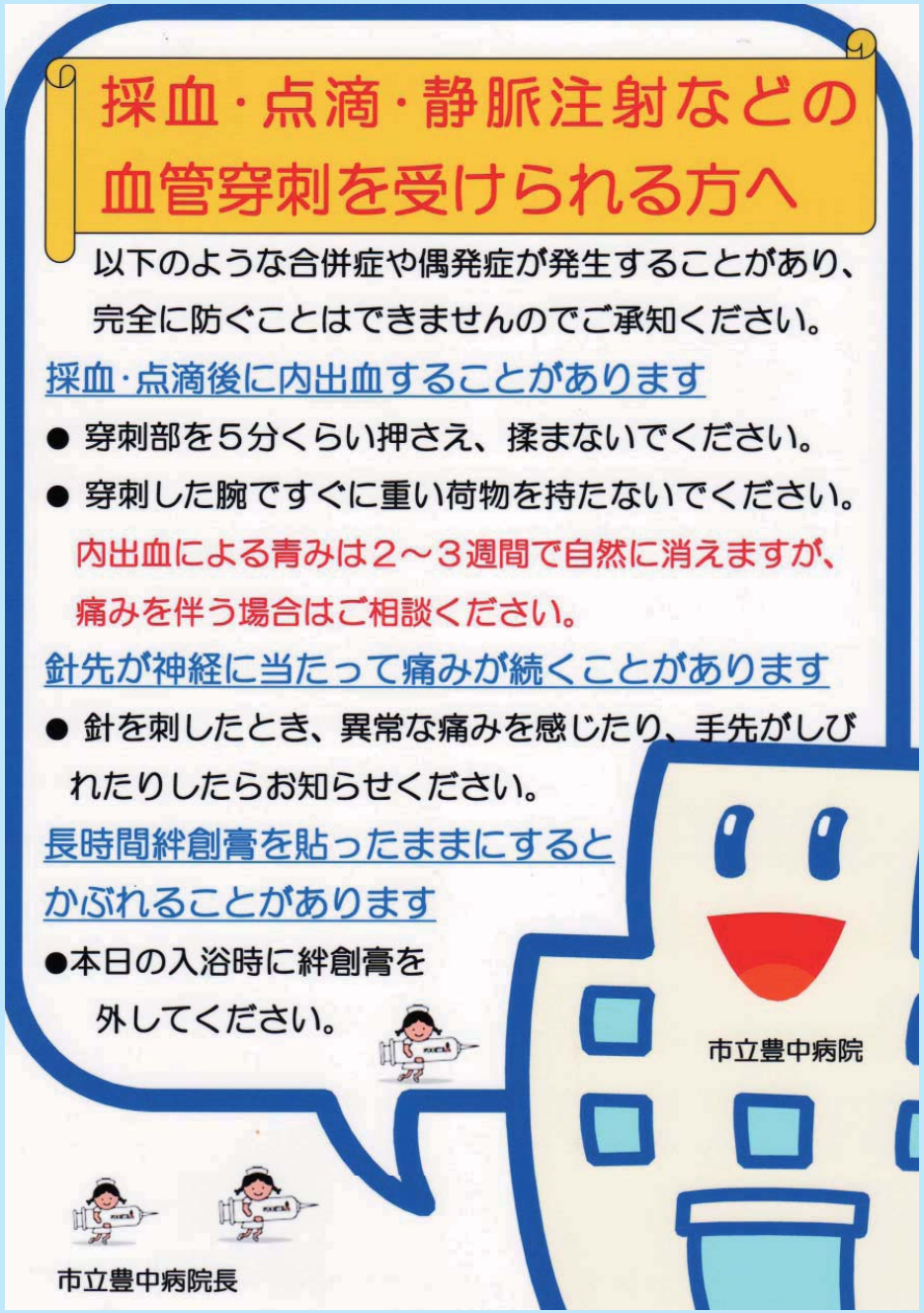
(c) 市立豊中病院

2010年度チラシ

520部　配布

- 血管穿刺を受けられる方へ

合併症と偶発症
血管穿刺後の注意事項



(c) 市立豊中病院

全職場巡視による職員への安全啓発活動

小児科　ゼロ災でいこう　ヨシ！

- 指差し唱和

  職場の整理・整頓

  患者の情報管理徹底

(c) 市立豊中病院

新聞、テレビ、ホームページによる広報

2008年11月28日

「安全な医療について一緒に考えましょう」と訪れた人に呼び掛けるスタッフら

安全安心の医療訴え

豊中病院スタッフ 啓発活動とパトロール

豊中市

豊中市柴原町四丁目の市立豊中病院（島野高志院長）で十一月二十八日、院長や医療スタッフが安全安心の医療に向けて啓発活動と安全パトロールを行った。患者や病院を訪れた人に、患者と医療者がパートナーとして互いに協力して、医療行為を進める必要性などを訴えたチラシを配るなどした。

同病院では二〇〇五年四月、医療事故の未然防止や医療紛争への発展防止、対話での解決を目的に、病院長直轄の部署として「医療安全管理室」を設置。指差し呼称で誤認を防止する「危険予知トレーニング」を取り入れるなど、職員の安全意識を高めている。今回の取り組みはこうした活動の一環として行われた。

この日、職員らは患者や同病院を訪れる人たちに、「医療の在り方について一緒に考えていきましょう」などと声を掛けながらチラシを配布。また院長や職員が院内のナースステーションを巡回し、患者の個人情報保護や整理整頓がきちんと行われているかを声に出し指を差して確認し、職員らに徹底を図っていた。

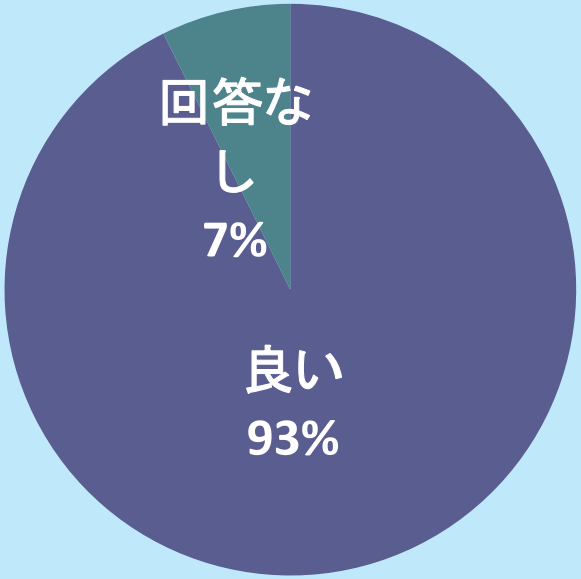
同病院医療安全管理室の水摩室長は「このような活動を通して患者には『ともに病気に立ち向かうという意識を』、医療者は『安全安心な医療を提供する意識を』向上させることができれば」と話していた。

（藤林敏治）

(c) 市立豊中病院

来院者の意見

2010年11月24日　聞き取り調査実施



n＝150

意見

- よい取り組みだと思う
- 安心できる病院だと思う
- とても大事なことだと思う
- 当然のことだと思う
- 一緒に考えていけたらと思う
- この雰囲気がよい
- こんな取り組みもあるのかと思った
- インターネットでよく見ている
- 医療安全に対する意識が高まる

(c) 市立豊中病院

まとめ

- 2006年より、厚労省に合わせた日程で医療安全推進週間を設定し、5年間行動した。
- 「患者さんも参加の医療安全」の取り組みについて、来院者から肯定的な意見を多く得た。
- 職員のチームワークと医療安全に関する認識を新たにする機会となった。

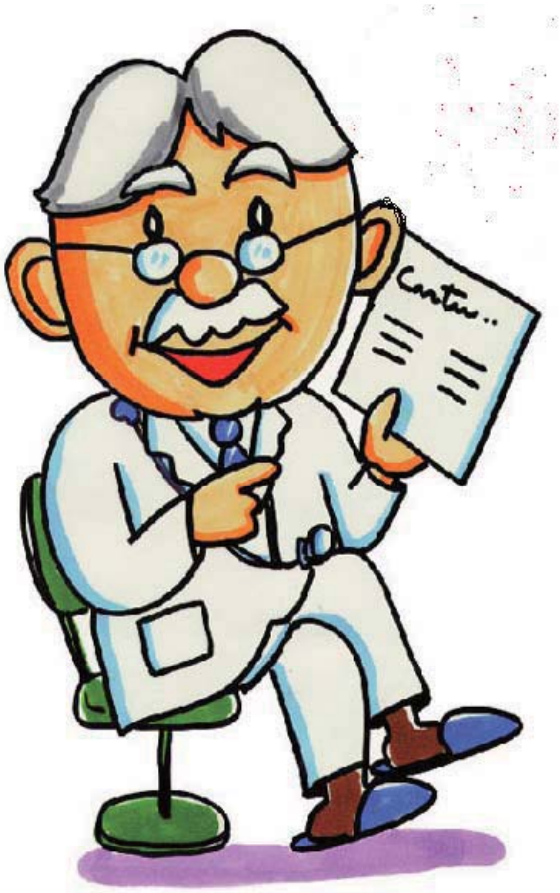
(c) 市立豊中病院

わかるまで
聞こう　話そう　伝えよう

市立豊中病院　医療安全管理室

(c) 市立豊中病院

私たちは大切な命を守る
パートナーズ



医療者と
対話で守る
あなたの安全

ヨシ！

市立豊中病院　医療安全管理室

(c) 市立豊中病院

作業環境改善 5 S活動

整理・整頓・清潔・清掃・しつけ

見られていますよ あなたの机
仕事は身の周りの片付けから

整理・整頓 ヨシ！

市立豊中病院　医療安全管理室