

5. 病院管理研修「病院の質管理対策」

社会医療法人 雪の聖母会 聖マリア病院

【現地の状況やニーズなどの背景情報】

ラオスでは、医療従事者の不足、非効率な保健医療サービスの管理体制など、保健医療サービス提供能力の不足が住民の保健医療サービスへのアクセスを妨げる要因となっている。

【活動内容】

日本の医療機関は、限られた資源を有効活用し、より質の高い医療を提供してきた経験を有する。聖マリア病院は、ラオスのトップリファラル病院の一つであるマホソット病院を対象とし、病院の質改善のための本邦研修を実施するとともに、課題解決を支援する専門家を派遣する。

【期待される成果や波及効果等】

本事業では、マホソット病院が「病院の質管理対策」のモデル病院となることを目指し、蓄積されるノウハウを他の医療機関へ提供（研修等）することで、多くの住民が質の高い保健医療サービスにアクセスできるようになることが期待される。

<研修実施結果>

6月 専門家派遣（3名）

8月 研修生受入（4名）

- ・病院の品質管理システムの理解
- ・業務改善手法の研修
- ・問題解決手法の演習
- ・アクションプランの作成

8月,10月 専門家派遣（各1名）

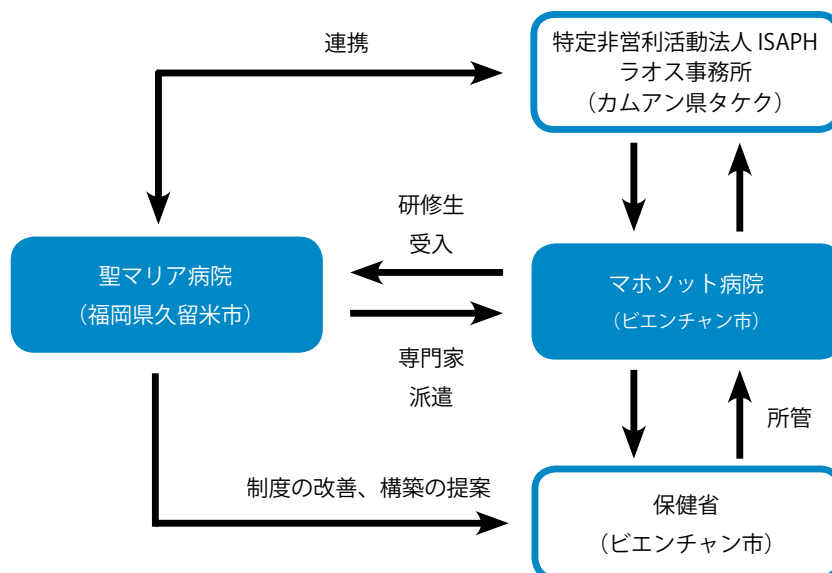
- ・本邦研修のフォローアップ

12月 専門家派遣（3名）

- ・問題解決ワークショップの開催
（参加者 10名）

1月 研修生受入（4名）

- ・M&E 会議、次年度計画



ラオスのマホソット病院における「病院の質管理対策」事業についてご報告いたします。当院はラオスのマホソット病院にて3年前から協力を行っております。もともとラオスでは医療職の質が悪く、人数も少なく、人材の配置によって病院の運営管理がうまくいっていないところがありました。最近、ASEAN地域内で医療の質を統合しよう、標準化しようという動きがあり、ラオス国内でも何とかしなければならないという雰囲気があります。マホソット病院は国立病院ですので、そのようなプレッシャーも受けているようです。当院は、このマホソット病院と以前からお付き合いがありましたので、質の改善に協力しようと考え、活動を始めたのです。マホソット病院が、自分たちの持っている人的な資源や質などをどのように改善したら良いのか分からずに困っているような感じを受けました。そこでまず、どのような点から病院改善を考えたらよいかをマホソット病院にて先行して取り組むようにしました。

ラオスには、ヴィエンチャンにあるマホソット病院とセタティラート病院、母子病院、友好病院の4つの病院があり、マホソット病院がラオス全域の医療を支援することになっています。特にラオス南部の医療支援をすることになっているのですが、肝心要のマホソット病院そのものが質的に充分ではないという課題を抱えております。最終的には、マホソット病院を改善することでラオス全域に波及することを狙っています。

Overall goal

マホソット病院がラオスにおける「病院の質管理対策」のモデル病院となる。

Purpose of technical cooperation

マホソット病院が病院管理の質を改善する手法を理解する。

我々のプロジェクトは、マホソット病院の病院管理の質を改善するということです。問題は、質をどのように表現するかが一番大事なところになります。

病院の質を反映するもの

1. 患者に提供する医療サービス
2. 患者に対する接遇
3. 物品管理と施設維持管理
4. 財務管理
5. 人材管理
6. 職員教育

病院管理の質というのは、言葉では聞こえがいいのですが、実際に質を改善しようとしたら何がどうなれば質が改善されたことになるのかを見極めることが難しい部分です。そこで最初に、病院の中の色々な立場から質の違いを捉え、どのように整理したら良いかを考えました。病院が提供する医療サービス、患者が職員から受ける接遇、物品管理と施設維持管理、財務管理、人材管理、職員教育など、病院を支えている色々な要素に分けて質を考えるようにしました。患者の立場からの質、医療者側からの質、他所の病院から見た教育のレベルとしての質など、見る人によって質には違いが出てきます。

目標が曖昧なままでは

目標を達成する為に何をすべきかわからない。
目標が不明確で活動すべきことがあいまい。
活動しても得られる成果が見えない。

↓

目標を明確にする。

やるべき事を明確にする。
成果を『見える化』する。
改善の価値を明確にする。

R: Relevant
U: Understandable
M: Measurable
B: Behavioral
A: Attainable

目標を共有化するためには、まず問題を明確化しないとよく分らないと考えます。病院の質を医療サービスで表現した中で何かを改善しようとしたら何をどうしたいかを明確化する必要があります。医療サービスといっても様々なサービスがありますから、その中で何をどうしたいかを明確化しないと、質をなかなか改善できないということです。よくRUMBAと言いますが、目標は達成できるようなMeasurableなものでなければならないと言われていますから、このような要素を押さえた形で明確に達成できるように質の目標を設定して取り組むべきであると考え、実施しました。一番大事なのは「見える化」です。何を達成したいのか、自分たちのインプットが達成に向かって動いているかどうか大事です。

目標

1. 患者に提供する医療サービス
2. 患者に対する接遇(患者対応)
3. 物品管理と施設維持管理
4. 財務管理
5. 人材管理
6. 人材教育

一般目標
マホソット病院における、患者の病院に対する満足度を向上させる。

特異目標

- 1. 病院における患者満足度に関する課題を同定する。
- 2. 医療従事者の行動の改善点を明確にする。
- 3. 患者に対する職員の実質的状況を把握する。

今年行ったのは、特に患者に対する接遇、つまり病院職員から受ける患者側の印象についてです。接遇を例にとつて改善しようとしたのですが、マホソット病院に来ていた

知識 + 練習 → 態度 → 実践

実践

問題の質を実際に『数値』で表現する。

接遇の質を改善する為には、質を数値で表現すると解りやすい。

問題の姿を客観的に（数値で）表現する。

患者に対する接遇（患者対応）

- ・ 話しかけ
- ・ 笑顔
- ・ 挨拶
- ・ 待ち時間
- ・ 情報提供

Nursing service Assessment

Left Chart: Nursing Service Assessment (Scores)

Service Category	speech	smile	greet	give information
not in front	41.4			
moderately in front	52.5			
in front	6.1			
smile		44.1		
moderately smile		46.9		
no words		8.2		
very good		37.4		
moderately		47.5		
no word		15.2		
very good		47.4		
moderately		45.4		
no word		7.2		
greet			47.5	
moderately			45.4	
no word			7.2	
give information				47.5
moderately				45.4
no word				7.2

Right Chart: Nursing Service Assessment (Scores)

Service Category	waiting time	service satisfaction
not in front	33.3	
moderately in front	52.5	
in front	14.1	
smile		55.6
moderately smile		30.3
no words		3
very good		8.1
moderately		3
no word		44.5
very good		51.5
moderately		4
no word		4

Doctor service Assessment

Lab staff Assessment

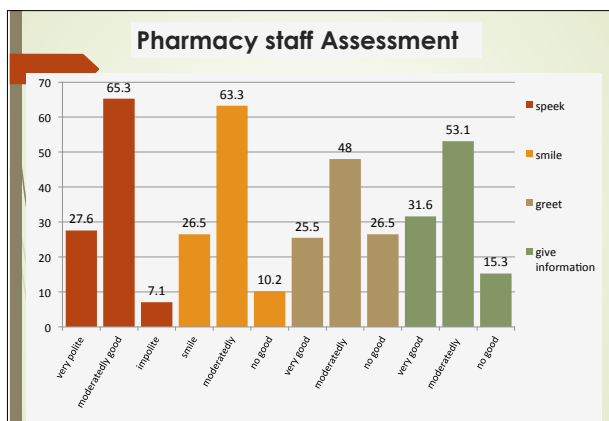
Faster result

Category	today morning	today afternoon	tomorrow morning	tomorrow afternoon
yes	59	41	22	3
missing	97	99	1	0

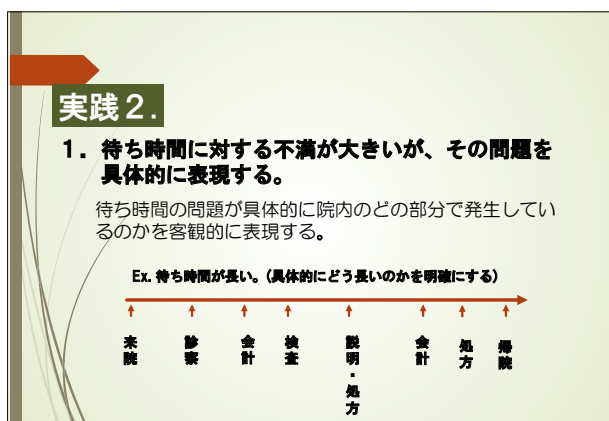
Lab staff Assessment

Category	speak	smile	greet	give information
very poor	30.6	0	0	0
moderately poor	65.9	0	0	0
moderate	3.5	34.1	0	0
moderately good	0	58.8	0	0
no data	0	7.1	0	0
very good	0	27.1	0	0
moderately	0	55.3	0	0
no good	0	17.6	0	0
very good	0	29.8	0	0
moderately	0	51.2	0	0
no good	0	19	0	0

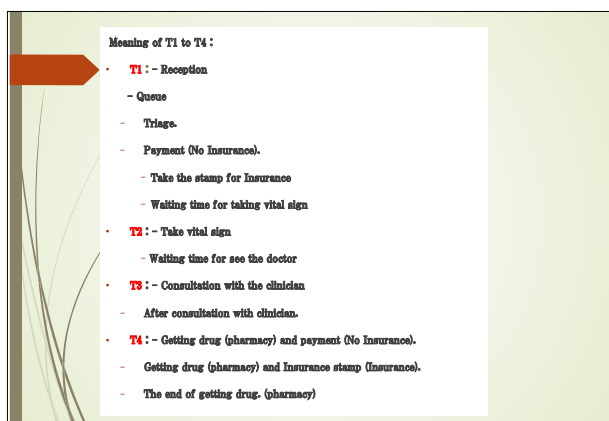
平成 28 年度医療技術等国際展開推進事業 報告書



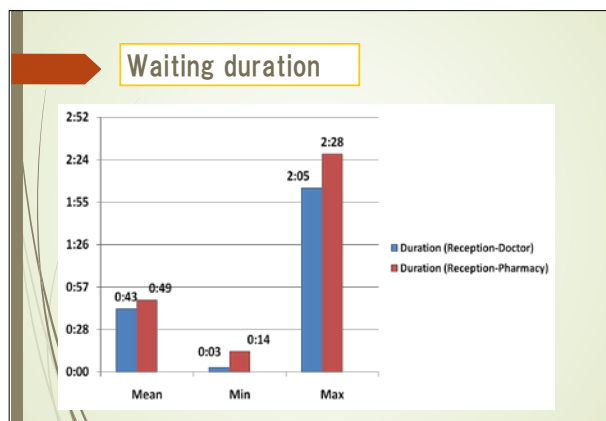
これは薬局ですが、検査室と同じように話しかけや笑顔に患者が満足していない状況が分かります。なお且つ待ち時間も長いなど、患者側の評価は非常に悪く出ております。このように部署ごとに患者側が持っている不満を「見える化」できました。



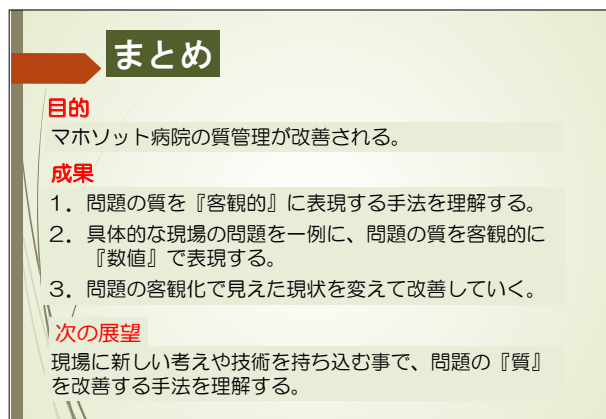
そして、どの部署でも待ち時間が長いという不満が含まれていましたので、この待ち時間に対して色々と調べました。



今日はすべてのデータを提出できませんが、待ち時間の把握と改善について少しご紹介します。待ち時間とは病院に来てから帰るまでですから、色々な段階で待ち時間が発生します。これを幾つかの区分に分けて測定しました。T1とT2の間や、T2とT3の間など、色々な表現で待ち時間を測定しました。



こちらは次の診察を待っている時間のグラフです。短い人で1時間弱、長い人で2時間くらい待っています。また、薬局もかなり待ち時間が長いと出ております。



問題の「見える化」を通じて、マホソット病院自体が質を改善しようと取り組みを行っています。質を改善するために自分たちの問題の具体的なあり方を「見える化」し、客観化できることを色々と指導してきました。客観化したことで、数値を改善する方向にインプットを行うようなことを実践しております。結果として薬局や検査室の部門など、自分たちの病院のどこに対して患者が待ち時間に関する不満を持っているのかが明らかになりましたので、どのようなところを変えていくかを考えて改善を進めていくということです。今後の展開としましては、現場に新しい考えや技術を導入して医療サービスの改善を図っていきたいと思っております。

以上になります。ありがとうございました。