

今後の診療予定をタイムリーにお知らせして、 患者様に安心してもらう

財団法人 小倉地区医療協会 三萩野病院

発表者: ヤケヤ ナミ ワタナベ サヤカ
焼谷 菜美 渡邊 紗耶香

テーマ選定

図1. T型マトリックス図

病院理念: 患者様本位の医療サービスを提供する
看護部理念: 患者様とその家族および看護者も満足できる
科学的根拠に基づいたヒューマンケアを目指す

科学的根拠に基づいたヒューマンケア

評価点	0.8	0.9	0.9	ウエイト付け		0.9	1.0	0.8	0.8	0.7	評価点	総合評価点	順位
	方針			病院方針 問題点 ◎…5点 ○…3点 △…1点	改善要求度			メンバーの能力					
	サービスの向上	病院方針に沿っているか	患者様の不満を解決できるか		緊急性	重要性	実現性	自分達で解決できるか	6ヶ月で解決できるか				
13.0	◎	◎	◎	患者様より、今後の予定についての質問が多い	◎	◎	○	◎	◎	19.4	32.4	1	
11.2	◎	◎	○	他科受診で中止になった薬を主治医がわからず、処方してしまう。	◎	◎	○	○	○	16.4	27.6	2	
9.4	◎	○	○	大きい吸入器を使用する場合、固定方法に困る。	○	○	◎	◎	○	15.8	25.2	4	
11.2	◎	○	◎	吸引セットがロッカーや床頭台の上に散乱している。	○	○	○	◎	○	14.2	25.4	3	
7.6	◎	○	△	感染対策が不十分である。	○	◎	○	○	○	14.6	22.2	5	



作成日: H19.6.26 作成者: 藤本

問題の明確化

入院が決定したら
治療・検査等の説明は、
入院診療計画書によって実施され
入院1週間以内に手渡しされている。

※入院診療計画書とは…
医師・看護師等の共同によって策定された診療計画である
ことを要件として、全ての患者様に治療計画・
予定の検査・入院期間等を患者様に説明し、同意を得る書類

(H16.2.27 厚生労働省)

図2. 患者様からの質問の有無

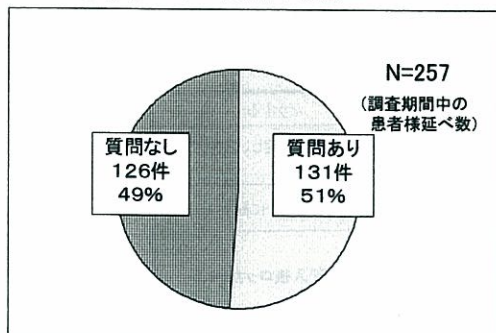
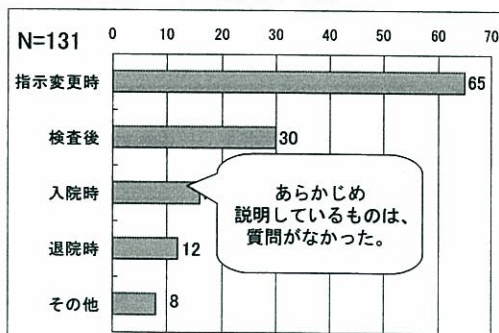


図3. 患者様からの質問の時期



調査期間: H19.7.3~7.12 作成日: H19.7.15 作成者: 野中

★★テーマ決定★★

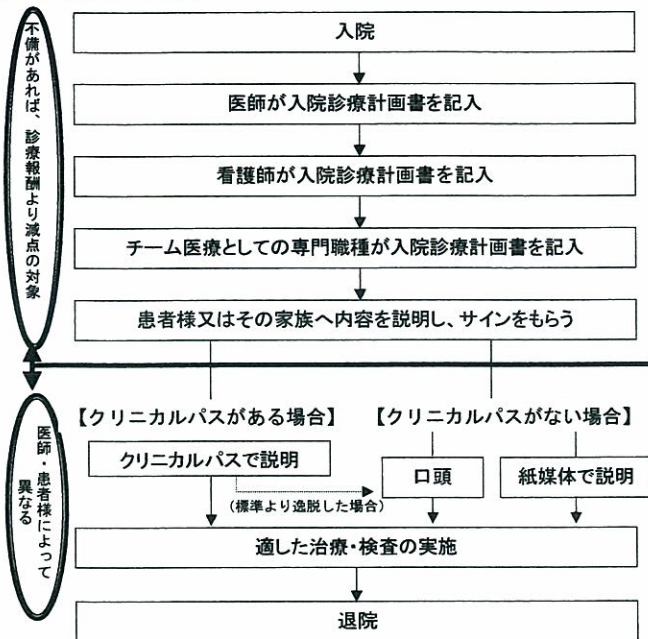
今後の診療予定をタイムリーにお知らせして、患者様に安心してもらう

サークル チーム名		トトロ (1997年6月結成)			
リーダー氏名 (職種)	焼谷 菜美 (看護師)	所属部門	診療 看護 医療技術 事務管理 その他()	月あたり会合回数	5回
リーダー経験年数	1年 ヶ月	QCストーリー	問題解決型 課題達成型	平均会合時間	30分
メンバーの数	計 9名 うち男 0名 うち女 9名	活動内容	⑧ 能率 CS 安全 モラール コスト	平均会合出席率	100%
				テーマ歴 (このテーマで)	20件目

現状把握

図4. 業務フロー図

調査期間: H19.7.22~7.31



【わかったこと】
患者様の質問には、治療や検査など
医師の指示があるものの他に、
看護師が主に関わる療養上の内容もあった。

図5. 患者様からの質問の内容

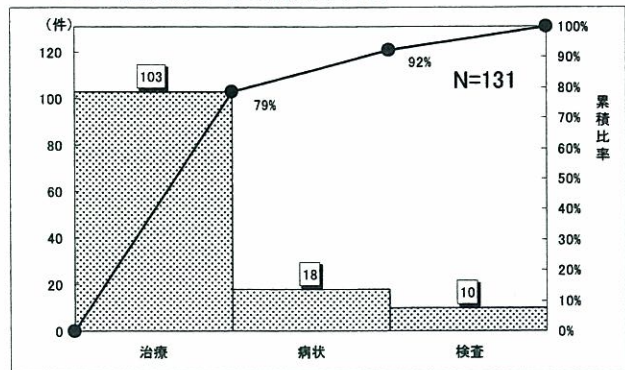
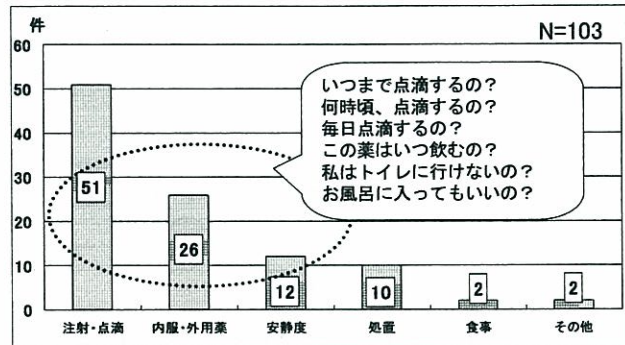


図6. 治療に関する質問の内容



作成日: H19.8.5 作成者: 三原

目標設定

図7. 作成日: H19.8.13
作成者: 焼谷

何を	患者様からの今後の治療に関する質問 103件(79%)を
いつまでに	平成19年10月31日
どうする	0件(%)にする
根拠	患者様の不安を軽減し、安心して治療・検査などに 協力していただく為に0件にする必要がある

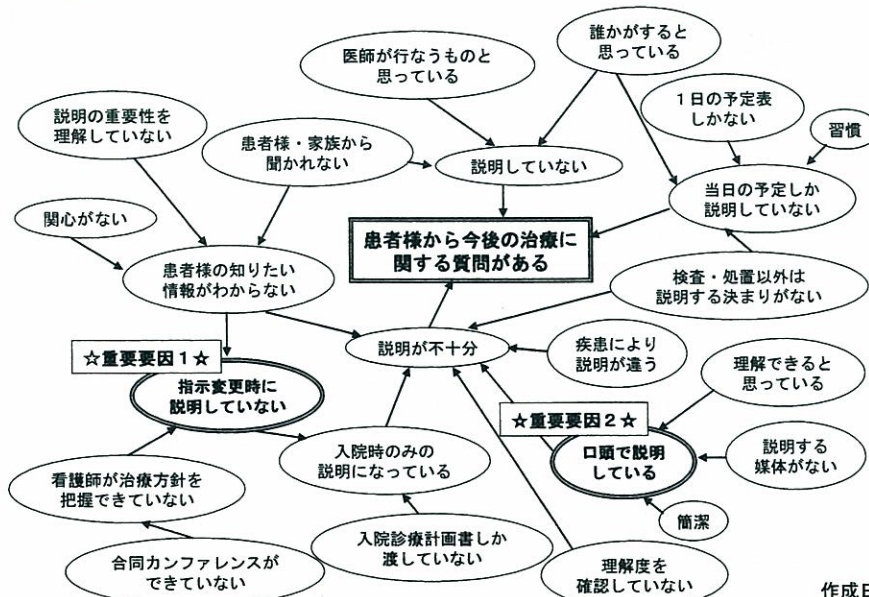
活動計画

図8. 作成日: H19.8.20
作成者: 渡邊

活動手段	担当者	6	7	8	9	10	11
テーマ 選定	全員	予定	実施				
現状把握 目標設定	三原 渡邊	予定	実施				
要因解析	三原 渡邊	予定	実施				
対策立案 対策実施	野中 安藤	予定	実施				
効果の 確認	大坪 渡邊	予定	実施				
標準化と 管理の定着	三原 野中	予定	実施				
反省と 今後の課題	全員	予定	実施				

要因解析

図9. 連関図 作成日: H19.9.19 作成者: 焼谷



作成日: H19.10.7 作成者: 野中

対策⑤⑥

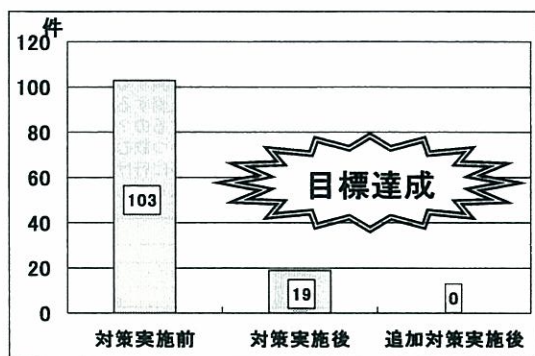
追加 対策	なぜ	何を	誰が	いつ	どこで	どうする
⑤	患者様が 一週間の検査予定を 把握できるように	一週間の 検査予定	メンバー	10月21日	サービス センター	改定し、一つの表に まとめた
⑥	予定表を 見やすくするため	一日の予定表、 患者様用指示・ 連絡表、				

食部：豆 不可(水豆不可) 血証測定：1日(1-2-3-4)回 胃腸病：ペプトン消化・ペプトン/食部(1) 時間変動 入部：豆 不可 膨満測定：不食/毎日/月・火・水・木・金・土に測定 尿部：豆 不可/毎日/月・火・水・木・金・土に測定							【その他】
【薬膳について】							
痛む時：造肝/内服/食薬 発熱時：造肝/内服/食薬							
【週間予定】							
月	火	水	木	金	土	日	
検査							
注射							
【一日の予定】							
6時						14時	
7時						15時	
8時						16時	
9時						17時	
10時						18時	
11時						19時	
12時						20時	
13時						21時	

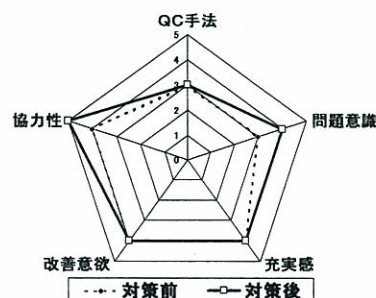
作成日: H19.10.21 作成者: 焼谷

☆波及効果☆

図18. レーダーチャート



調査期間: H19. 10. 11 ~ 10. 18 作成日: H19. 10. 20 作成者: 野中



調査期間: H19.10.22~10.30 作成日: H19.10.30 作成者: 三原

○看護師の声○

- * 痛みや熱がある時に薬があるとわかるから精神的に落ち着く
- * 一枚になって見やすい
- * 聞く前に説明してもらえるから安心
- * 外出・外泊の予定が立てやすい
- * 几帳面な私にぴったり
- * 先生の説明の後に看護師さんがわかりやすく説明してくれるのがいい
- * こんなによく説明してくれた病院は初めて
- * 家族からも「今の状況がわかりやすいし、面会に行く時間も決めやすい」

- * 一日の予定表の標準化に
つながつた
- ★看護専門職として★
- * 看護師が主に関わる療養上の内容の
質問については、責任と自覚を持って
対応できるように看護部で卒後教育に
おいて検討されるようになった

図19. 作成日:H19.10.30 作成者:焼谷

項 目	な ぜ	なにを	誰 が	い つ	どこで	どうする
標準化	「患者様予定表」を スタッフ全員が使用 できるようにするた め	看護手順書	サークル メンバー	10月25日	サービス センター	作成し、病棟手順書に 入れた
教育		患者様予定表の 使用方法	チーム リーダー	新入職時		説明・指導する
管理		患者様予定表の 使用状況	チーム リーダー	毎月末		確認する

図20. 作成日:H19.11.4 作成者:焼谷

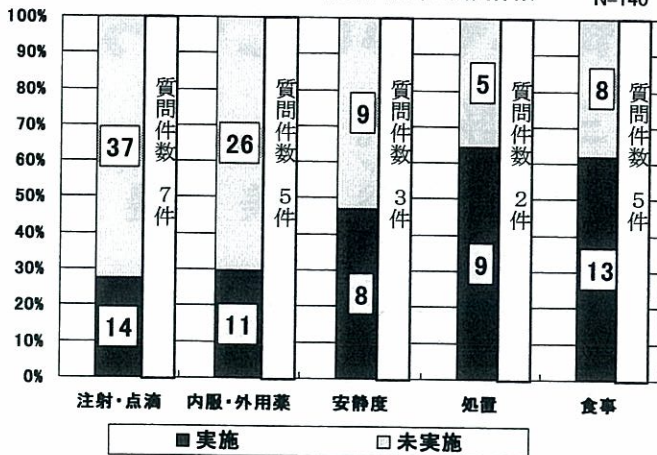
	良い点・反省点	今後の計画	いつまでに
サークル運営面	×要因解析に時間がかかった	日頃から問題意識をもって取り組む	次回の活動で
	×全員参加の会合があまりできなかった	会合日時を事前に貼り出す	
テーマ解決のステップ	×現状の見直しができたが、データ収集に時間がかかった	時間配分を考慮し、計画的に行なえるように協力し合う	次回の活動で
	×連関図をまとめるのに時間がかり苦労した	QC手法の勉強をしていく	今後の活動で
	×対策の実施期間が短かった	活動計画に沿った取り組みを行なう	今後の活動で
	○患者様の意見を取り入れた活動を行なうことができた	患者様の声を聞きながら更に改善していく	日々の業務で

★重要要因1★の検証

調査期間: H19. 9.23~9.29

作成日: H19.10.3 作成者: 藤本・宮村

図10. 指示変更時の患者様への説明実施率と質問件数 N=140



★重要要因2★の検証

図11. 指示変更時の患者様への説明方法 N=55

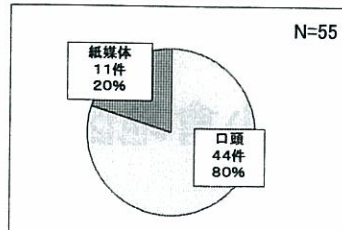
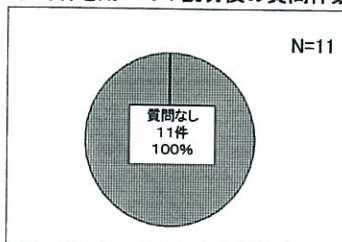


図12. 紙媒体を用いての説明後の質問件数 N=11



対策の立案・実施

図13. 系統図

作成日: H19.10.11 作成者: 安藤

◎...5点 ○...4点 △...2点

特性	重要要因	一次対策	二次対策	三次対策	実現性	効果	金額	点数	採否
患者様・家族より今後の治療に関する質問がある	指示変更時に説明していない	指示変更時に説明する	手順を決める 説明時期を決める	病棟会議で話し合う	◎	◎	◎	15	★
				指示変更直後に行う	○	◎	◎	14	
				指示変更のあった勤務帯内に行う	◎	◎	◎	15	★
				指示変更の翌日に行う	○	△	◎	11	
	口頭で説明している	口頭で説明しない	媒体を用いて説明する	内科系疾患患者様用クリニカルパスを作成する	△	◎	○	12	
				説明用紙を作成する	○	◎	○	14	
				入院診療計画書を使用する	○	◎	◎	14	
				説明板を用いて説明する	○	◎	○	13	
				患者様用指示・連絡表を作成する	◎	◎	◎	15	★
				パソコンを用いて説明する	△	○	◎	11	
				一日の予定表を改良する	◎	◎	◎	15	★
				新たに今後の予定表を作成する	◎	◎	◎	15	★

図14.

対策	なぜ	何を	誰が	いつ	どこで	どうする
①	説明内容と説明時期を統一するため	説明方法の手順	メンバー	10月9日	サービスセンター	病棟会議で決定し、スタッフ全員に周知した
②	患者様が治療内容を把握するため	一日の予定表			病室	改良し、ロッカーに貼付した
③		患者様用指示・連絡表			サービスセンター	作成し、記入後ロッカーに貼付した
④	患者様が一週間の予定を把握できるように					

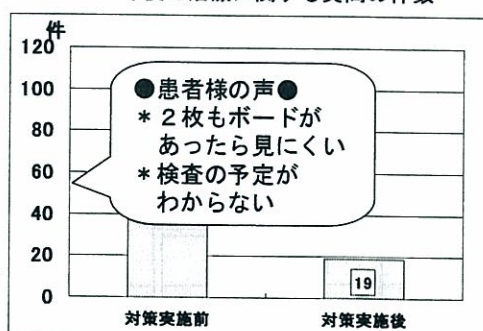
対策③

一日の予定表	
時間	内容
6時	
7時	
8時	
9時	
10時	
11時	
12時	
13時	

対策②④

患者様用指示・連絡表	
食事: 可	不可
血圧測定: 15分	30分
安静度: 可	不可
入浴: 可	不可
体重測定: 不	可
月・火・水・木・金・土・日	

図15. 今後の治療に関する質問の件数



調査期間: H19.10.11~10.18

作成日: H19.10.20 作成者: 野中

