

QCの手法を用いた 業務改善の取り組み

医療法人社団 五稜会病院
○星玲奈 小林祥子(医療相談室)
中島公博

はじめに

- 当院では、「情熱と個々への配慮」の理念の下、医療の質・サービスの向上、チーム医療の充実、安全管理の徹底、働きやすい職場作りを目指している。
- 日々の業務改善を具現化する手法として、QCサークルの考え方を採用し年2回院内で発表する機会を設けている。

方法

- 平成16年～平成23年までに16回の院内QCサークル大会を開催し、計47演題の発表を行った。
- 本発表では、実際の院内QCサークル大会の紹介と、取り組みから見てきたものについて報告する。

QCサークル活動とは

QC=Quality Control(品質管理)

QCサークルとは

『第一線の職場で働く人々が継続的に製品・サービス、仕事の質の管理・改善を行う小グループである』
もともと製造業などの企業で取り入れられたもの
QCサークルの目指すもの

- ① 明るく活気に満ちた生きがいのある職場作り
- ② お客様(患者様・ご家族)の満足の上および社会への貢献
- ③ QCサークルのメンバーの能力向上・自己実現

QCサークルの進め方
(問題解決活動の実際)

QCサークルの結成と登録

話し合い・勉強の場

〈問題解決の実施〉

テーマの選定

活動計画の作成

要因の解析、対策の実施

まとめと発表

自己評価(活動のチェック)

【社外での発表】

院内QCサークル大会の実際

問題・提案事項

問題点の分析・解決に向けての取り組み・工夫

発表者(部署)募集・声かけ

発表者がスライド作成

院内QCサークル大会開催

★年2回、業務改善の取り組みの発表の場として開催

★院内大会の呼びかけ・運営は現在医療相談室が担当

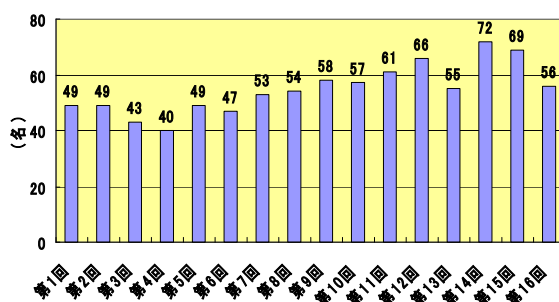
★開催時間
(13:00~13:40)

★1演題10分間 (3演題)

★対象:全職員

これまでの参加者(全16回)

図1 参加人数



近年の発表テーマ

患者満足度を上げる

『待ち時間への取り組み』医事課
『申し送り短縮への取り組み』Ns
『快適な入院生活を送っていただくための業務改善』ヘルパー

多職種連携

『検査・病棟・医事の連携』検査室
『礼ができるまで』医事課
『3病棟の退院支援』Ns

事故防止対策

『異物混入防止の取り組み』栄養課
『薬の飲み残しをなくすための取り組み』Ns
『作業療法場面でのリスク管理』OTR
『病棟内持込荷物に関する取り組み』Ns

エコ活動

『みんなでエコロジー』医事課・総務課
『GMCエコプロジェクト』総務課
『薬局エコプロジェクト』薬局

連絡札ができるまで・・・医事課


問題 受付→予診・心理士面談・ロビー以外での診察待ち→診察という流れの中で患者さんの居場所を関連スタッフで共有する方法に問題が発生していた。

従来の方法・・・外来カルテに付箋紙を貼る

例 「喫茶店にいます」
「心理士面談中です」
「〇時に戻ってきます」

・文字を書く手間と時間がかかる！
・付箋をはがれやすい！
・付箋だけで連絡事項が埋没！
・使い捨てでもったいない！

新方法・・・ラミネートした連絡札を利用



・何度も使えてエコになる
・紛失しにくい

・札の組み合わせによって的確に連絡できる
・他職種からもわかりやすいと好評！

改革の取り組みをQCで発表！！

発表演題の分析




図2 発表内容別割合

- 業務システム見直し・改善
- 施設管理・エコ
- 部署内・部署間連携
- 治療・リハビリ関連
- 服薬管理
- 治療環境
- 業務整理・報告
- 安全管理

・発表内容の割合は**業務システムの見直し**が多い傾向にある。

・チーム医療に重要な**連携システムの見直し**が行われている。

・治療やリハビリ、服薬、環境整備など、医療機関としての機能や質の向上・見直しは全体の3割を占める。

・医療行為を行わない職種も含め、あらゆる職種が発表している。

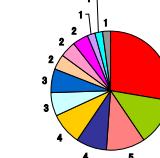


図3 職種別発表割合

- NS
- 多職種共同
- OC
- PSW
- 栄養課
- 医事課
- OT
- 薬局
- 地域
- 検査室
- 総務
- ヘルパー

考察～QCサークルをやって～

- 法改正や病院機能の変化に応じて、より効率的で正確な業務方法を検討し、**従来の方法では多発したミス**を減らすことができる。
- チーム医療に必要な「**連携**」を意識できる。
- **他職種の業務への取り組み**を知り、治療・リハビリの際の参考とできる。
- 治療以外の**施設管理や経営**に関わることを、職員が広く知ることができる。

終わりに

- これまで8年間実施してきた取り組みについて報告した。
- 今後も、医療の質・患者サービスの向上を目指し、活動を継続していきたい。