

勤務医部会だより

病院におけるQMS活動



幹事 永井宏和

(国立病院機構名古屋医療センター)

私たちは、質の良い医療を継続的に患者さんに届けられるよう日々頑張っています。この質の良い医療サービスを病院として担保するのは結構難しいと感じている先生も多いのではないかと思います。

其々のスタッフの技量が優れていれば、医療の質が高いかというところでもなく、スーパードクターがいても質向上が図れるわけではありません。医療の質とは「有効性」、「効率性」、「患者中心性」、「適時性」、「安全性」、「公平性」が関わってきます。これらを向上させるためには、病院全体としてシステムで品質保証をすることが必要となってきます。

当院は、病院機能評価ver.3.0の認定を受けていますが、日々の業務を通し継続的に医療の質向上をおこなう仕組みが必要であると考えていました。そこで、取り組みを始めたのが品質マネジメントシステム(QMS: quality management system)活動です。

QMSは製造業などの産業においては基本となっていますが、医療においても十分に適応可能な考え方であると思います。患者中心で良質な医療を安全に届けるには、最適なツールだと思います。病院全体・全員参加がQMS活動の肝です。一部熱心な人が旗を振って行うだけでは、病院全体の質管理に繋がりませんし、継続性にも問題があります。院長をはじめとするリーダーシップが活動の推進には必要ですが、全員参加で行うことにより、品質改善の文化が醸成されるのだと思います。当院も今年度から取り組みを始めたのですが、目からうろこの事柄も多くあります。例えば「与薬」は当院の重要検討課題として取り組んでいる案件ですが、手順はあるものの各病棟でバラエティーが多すぎ、指示だし・指示受けの最初のステップから統一されておらず、共通のプロセスフローチャートを作成しました。また、医師の処方から患者が薬を内服するまで、極めて多いステップがあることも多職種で改めて共有できたところで

す。関係職種で各プロセスを洗いなおし、標準化することが効率的で安全な医療の提供に重要であり、特に医師の積極的な参加は必須です。

QMSには、3つの管理があります。前述したのは「日常管理」です、その他に経営要素や経営目的を含めた「機能別管理」と組織が向かうべき方針の実行を管理する「方針管理」があります。日常管理により、私たちの医療は改善が行われ、より安全なものとなります。しかし日常管理だけでは、この厳しい医療情勢のなかレベルアップして生き残っていくには不十分です。ビジョンを策定し、ビジョンに向かっての病院全体の改善を検討していく方針管理が重要となります。方針を的確に管理することにより、各スタッフにも自分たちが目指すべきポイントがクリアに理解してもらうことができます。

自分たちが取り組んできたQMSを外部から評価していただくのがISO9001です。ISOは国際標準化機構の略称ですが、製品そのものの規格などをはじめマネジメントシステムの規格もあります。そのなかでISO9001は品質マネジメントに関わるもので、病院でも認定を受けている施設が増えてきています。ISO9001は毎年の維持審査と3年毎の更新審査があるのですが、患者さんの満足度、診療などの業務のプロセス、文書管理など病院全体の活動の審査となります。私たちがどの様なプロセスで医療を行っているか、PDCAによる改善があるかなども評価頂くこととなります。また院内で各部署をお互いに監査する内部監査も必須となります。内部監査というと最初身構えていたのですが、当院では外部講師を招き模擬内部監査を行ったのですが、スタッフの理解が進み監査に前向きな意見を多くいただきました。

QMSに取り組む品質改善を行うからには、ISO9001の認定取得を近い将来に実現したいと考えています。またの機会にISO9001受審結果が報告できるよう頑張っていきたいと思います。