

P9-349

チームで取り組むオープン型糖尿病教室 ～食事療法について～

釧路赤十字病院 栄養課¹⁾、釧路赤十字病院 総務課²⁾、釧路赤十字病院 薬剤部³⁾、釧路赤十字病院 検査部⁴⁾、釧路赤十字病院 内科⁵⁾

○赤澤 知美¹⁾、信行 祐子¹⁾、小田原 のりえ¹⁾、
坂田 浩子¹⁾、岡田 裕貴子²⁾、長坂 綾子³⁾、
菊池 謙宏³⁾、高瀬 良子⁴⁾、西尾 太郎⁵⁾、古川 真⁵⁾

【はじめに】当院では、糖尿病教室を1か月に1回開催し、各職種から30分の講義を3日間で行う形式であった。しかし、教室への参加人数が少なく、内容もマンネリ化していたため、これまでの糖尿病教室を中止し、昨年4月より月2回のオープン型糖尿病教室を試みた。そこでの栄養士の活動内容を報告する。【内容】オープン型糖尿病教室とは、場所を当院1階受付ロビーのオープンスペースとし、時間帯は外来に人が多くいる午前11時半からの1時間とした。場所をロビーとしたことで、対象者は糖尿病患者に限らず、誰でも聞くことができる開かれた教室となった。内容は食品交換表の説明や単位計算などの形式的なものではなく、コンビニ弁当や間食など身近な話題とし、1講義1テーマに絞っている。講義の冒頭では低カロリー食品やみそ汁の試食、インパクトの大きい教育媒体を取り入れて食事療法に興味を持てるようにしている。その後、実物の食事モデルを用いて実践に結びつくよう講義の展開を工夫している。【結果】従来の一方通行的な教室と比べ、患者からの発言・質問が多くなり、積極的に参加する姿勢がみられた。アンケート結果からも糖尿病の有無にかかわらず継続参加の希望が多かった。

【考察】新しいスタイルの糖尿病教室は、食事療法の難しいイメージをなくし、患者に興味を持って聞いてもらえるようになった。また、糖尿病患者のみではなく糖尿病予備軍やその家族にも、自身の食生活を振り返るきっかけになると思われた。

P9-351

はじめての5S活動に取り組んで—救命救急センターでの成果

高山赤十字病院 救命救急センター

○長田 敬子¹⁾、水口 智生、佐藤 美智子、高島 貴美恵

【目的】5S活動は、工場経営の基礎であると理解されて、多くの企業で管理ツールの一つとして導入されている。当院でも2008年より5S活動に取り組むこととなり、当センターは5S活動推進部署として選抜された。全員参加で取り組み、限られたスペースの有効活用や、ものを探すムダの削減など効果をあげることができたので報告する。

【活動の実際と結果】(1) スタッフへの啓蒙を図り、活動計画書を作成する。(2) 倉庫の不要物品を確認し、廃棄処分・整理整頓したことにより、ICLS必要物品の保管、BLSの練習場所として有効活用できるようになった。(3) 物品棚を市販のカゴや収納ケースを利用してルールに沿った整理整頓・表示をしたことにより、物品の散乱を防止し取り出しやすく、管理もしやすくなった。また各棚は処置ごとに必要な物品をまとめたことで、処置時の動線を短縮することができた。(4) パソコンなどのコード類を、床につかず絡まないようにしたことにより、清掃がしやすくなり、トラブル減少にもつながった。(5) 各委員会議事録とマニュアル類は、ファイルの色で分別し、背表紙の表示方法を統一したことにより、整理されやすくなった。(6) 掲示物は、種類別に掲示する場所を決め、マグネットを統一し定期的に整理することにより、スムーズに情報が伝達できるようになった。(7) 清掃基準を設置し、毎日の清掃・月1回の職員用冷蔵庫の清掃を行いチェックリストに記入することにより、清潔を維持できるようになった。

【結論】5S活動をルールに従って行うことで、多くの直接的効果を得ることができた。またスタッフ全員の中に整理・整頓・清掃・清潔への意識を根付かせることができる。

P9-350

手術材料保管におけるQCサークル活動

京都第二赤十字病院 看護部

○浅田 直美¹⁾、徳田 洋子²⁾

年間手術件数は増加の一途を辿り、看護業務は多忙をきわめているのが現状である。

当院では病院職員がモチベーションを高めながら仕事する事を目的として「根拠に基づいた改善」「異業種とのコラボレーションによる病院改革」の取り組みを行っている。

中央滅菌センターの使命は安全な器材の供給と臨床現場支援であると考えられる。上記の病院改革の一手段として「OP中滅菌業務改善プロジェクトチーム」を立ちあげた。手術室看護師の直看比率を向上させ、手術室看護に専念できる環境作りを行い手術室看護師のモチベーション向上をはかることを目的とした。支援内容としては、看護師でなくとも出来る業務を抽出し移管について検討した。

これまで眼科手術室内の材料管理は1週間専任の眼科係(手術室看護師1名)をおき、手術準備(材料ピッキング)及び定数管理、請求業務を行ってきた。看護師確保の観点から、眼科材料保管とピッキング業務を中央滅菌センターに移管した。看護師以外のスタッフが確実にピッキング業務を実施するために、ピッキング専用システムを使用し管理材料の保管場所などもデータ入力し管理した。業務移管後、中央滅菌センタースタッフからピッキング業務に不便点があるという意見がでた。不便を我慢しながら業務を続行するのではなく、快適な作業環境への改善を試みた。

業務改善の一手法として中央滅菌センターではQC(問題解決)サークル活動を実施している。

日常業務で感じている不便な点をブレインストーミングで抽出し要因分析し改善するPDCAサイクルを取り入れている。眼科材料棚に関して、(1)無駄なく間違いなくピッキング出来る材料保管配置にする(2)材料管理(未使用材料の棚戻しと納品補充)が容易である(3)在庫削減効果があるの3つの観点から問題解決・業務改善に取り組んだのでここに報告する。

P9-352

診療に関する苦情を減らすには～当院医療安全推進室で取り扱った苦情より～

松江赤十字病院 医療安全推進課

○扇すず 雅弘

【はじめに】患者・家族からの苦情は後を絶たない。中でも診療に関する苦情は紛争化するおそれがあり、対応には細心の注意を払わなければならない。今回、医療安全推進室で取り扱った診療に関する苦情について検証したので報告する。

【期間・方法】平成18年4月～21年3月までの期間の診療に関する苦情を集計し評価を行った。

【結果】取扱件数は91件であり、内訳は医療内容・診断への不満38件、医療行為・手技への不満21件、医師の言動への不満13件、医師の説明への不満12件、医療費への不満2件、その他5件であった。苦情を訴えるまでの受診期間は1ヶ月未満54件(内14日未満47件)、1ヶ月～6ヶ月未満16件、6ヶ月～1年未満7件、1年以上12件、不明2件であり、1件に要した対応回数は1～20回幅で平均3.1回であった。対応の顛末は解決34件、継続中5件、最終対応後連絡なく不明51件、紛争化(本社報告)1件であった。

【考察】診療に関する苦情は、事前の説明と期待していた結果とが異なり納得できない場合、「お待たせしました」「大変でしたね」等の気持ちを酌む言葉がけが欠けている場合に多く発生していることが伺える。患者との信頼関係こそが第一の予防策であると考えられるが、当院は救命救急センターを有する急性期病院であるが故に、受診期間が短く患者との信頼関係が築きにくいという急性期の特徴が表れている。

患者に医療を全て理解してもらうのは不可能であり、診療に関する苦情をなくすことは難しい。医療者側には、患者の立場に立ったインフォームド・コンセントと患者本位の医療を心がけること、そして短時間でのコミュニケーション力を養い第一印象を大切にすることが必要であり、組織的に取り組むべきである。