第21回日本救急看護学会学術集会 ワークショップ2:チーム医療の成果評価

クラウド型サーベイで 多職種協働風土の程度、問題を可視化する

# 富士宮市立病院の取り組み



富士宮市立病院 看護部長 石川弥生 認定看護管理者 2019年10月5日 富士宮市立病院 富士山のある市





- 富士宮市内 唯一の総合病院
- 地域医療支援病院災害拠点病院
- ・病床数380床 ・診療科14科 ・入院基本料「入院料1|
- 稼働率72% (急性期一般病棟7 地域包括ケア病棟1)

## 病院職員状況

#### 【病院職員 2019.4.1現在】

職員総数 629人(正規502 嘱託1 臨時126)

· 医師 65人

・看護職員 330人(助産師13人・看護師317人)

· 薬剤師 23人

· 医療技術職員 85人

· 事務職員 50人

・看護補助者 55人

その他21人



### 病院の理念

私たちは次のような病院の理念を掲げ、 医療と看護に邁進します。

- 1. 患者本位の医療を行います。
- 2. 良質な医療を行います。
- 3. 行政サービスという自覚を持った 医療を行います。

### 看護部理念

私たちは来院してくださる患者さんのために 最善を尽くします。

私たちは誇りの持てる仕事をし、 自己実現を目指します。



### 看護宣言

笑顔であいさつをします。 私や家族が受けたい看護を目指します。 専門職としての自己研鑚をします。



### WLB推進 2012年から取組み開始



- JNA看護職のワーク・ライフ・バランス(WLB)インデックス調査
- 夜勤体制の見直しにより、変則2交代制夜勤の導入
- ・始業時間の繰り上げ
- 看護補助者の業務拡大
- 看護師確保対策
- 組織・職場風土に関すること
- 休日・休暇制度に関すること
- 福利厚生に関すること
- 昇格・昇任に関すること



#### WLB提案箱の設置

- 看護職員更衣室近くに設置 毎月提案書を回収
- ・提案内容をWLB推進委員会に報告
- ・回答をWLB通信に掲載 現在は、師長会議で報告





「ハッピーライフ・ハッピーワークBOX」

#### 院内全体⇒5S活動

55とは・・・





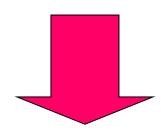
2014年開始

- ・整理・・・捨てること
- 整頓・・・すぐに使える
- 清掃・・・かくれた不具合を見つける
- 清潔 ・・・ 異常がわかる
- ・しつけ・・ 習慣となるよう教育 (当たり前の行動)

## 2019年度 経営改善の年

- ・地域包括ケア病棟増築・移転
- •持続可能な病院経営に参画
- 患者さんをWELCOME
- ・多職種(連携)協働風土サーベイ

2018年度は、 改革の年でした



病院全職員が一丸となって取り組む



### 多職種協働風土サーベイ

<多職種チームコラボレーションの要素>

医療安全管理室・リスクマネジメント 委員会が中心となり実施 2019年4月15日~5月17日 結果は、7月5日医療安全研修会

★医療安全

★医療の質

★チーム医療

患者中心

調整機能

パートナーシップ

コミュニケーション

幸福度

チーム貢献・協力

出典:松下博宣氏

### 多職種協働風土サーベイの効果

2020年度 病院機能評価受審予定

#### ・課題の明確化

医療チームの現状、多職種コラボレーションについて問題と 課題を客観的に明確化することができます。

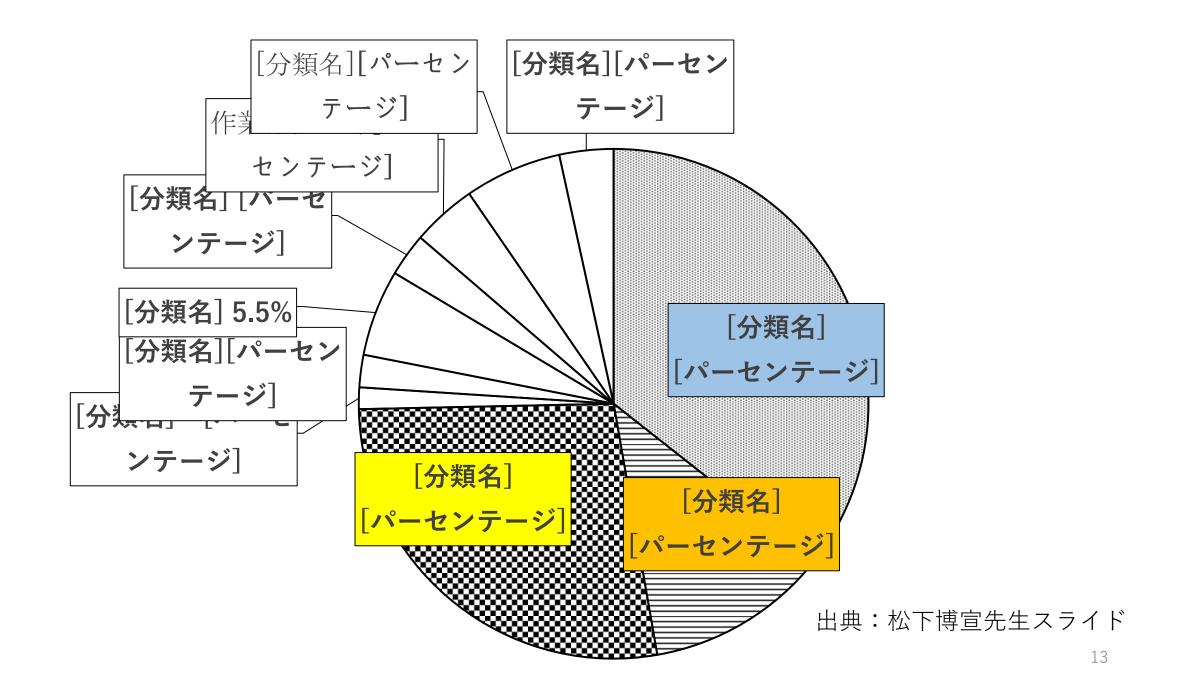
#### ・組織学習の進展

サーベイ結果をシェアすることにより、組織ぐるみでの学習 が促進されます。

#### ・アクション

部門や職種ごとの取り組みを調整し、具体的なアクションに むすびつけることができます。 66.多職種協働をさらに進めるために、もっと前向きな参画が必要である思われる職種はなんでしょうか?

• 多職種連携をさらに進めるために、もっと前向きな参画が必要である思われる職種は、<u>医師(35.6%)</u>、<u>看護師(27.4%)</u>、 <u>薬剤師(11.6%)</u>となり、これらの3職種で全体の74.6%を占めた。



## 阻害要因 まとめ

Subgraph 01:<u>威圧・圧力</u>に満ちた<u>態度や言動/チーム</u>内で<u>共有</u>する<u>情報</u>が活きない。(強 圧/情報非活用)

<u>Subgraph 02:看護と薬剤</u>、それぞれの<u>役割</u>と<u>専門</u>に関する<u>認識</u>。(看護師と薬剤師の連携 不足)

Subgraph 03:<u>多忙</u>のため<u>カンファレンス</u>に<u>参加</u>できず他者の<u>考え</u>を<u>理解出来</u>ない。(実のないカンファレンス)

Subgraph 04:<u>部署</u>では<u>忖度・守りの姿勢が強い</u>。(忖度と保身)

Subgraph 05:<u>多岐</u>な<u>人材</u>・<u>マンパワー</u>の<u>バランス</u>がとれていない<u>方針</u>。(人材不足に対処できない経営方針)

<u>Subgraph 06:はっきり意見を言う・聞く</u>ことができない<u>環境</u>。(率直な意見表明、傾聴の不足)

Subgraph 07:<u>利己</u>的な<u>考え</u>や<u>利己主義</u>。(利己主義)

Subgraph 08:<u>自分</u>の<u>仕事</u>で忙し過ぎる。(多忙な仕事)

Subgraph 09:上司からのパワーハラスメント。(パワハラ)

Subgraph 10:<u>上下</u>の<u>関係</u>。(上下関係)

## 組織風土に潜む促進要因

Subgraph 01:<u>患者</u>を含め<u>職場で意見を交換</u>する<u>風土と時間</u>を持つ。(自由闊達に意見を言い合える)

Subgraph 02:職種間の理解を促す。(職種間のやりとり)

Subgraph 03:<u>お互</u>いの<u>話を聞く</u>。(相互傾聴)

Subgraph 04:多職種が参加する<u>カンファレンス</u>を<u>充実</u>させる。(多職種カンファレンス)

Subgraph 05: <u>それぞれの部門、チームで仕事</u>に対する<u>思い</u>を伝える。(思いの共有)

Subgraph 06:<u>医師、薬剤師が病棟の管理</u>に関与する。(医師、薬剤師、看護師の連携)

Subgraph 07:<u>情報を共有</u>する。(情報共有)

## 多職種連携協働のヒント

- パートナーシップ、協力、調整という基本3機能に注意を向けよう。
- 身の回りの阻害要因を見つけて改善しよう。
- 身の回りの促進要因をみつけて育もう。
- 共通の目標に向かって役割をシェアするパートナーシップを常に意識 しよう。
- 協力を醸成するために互いに対等の存在であることを認めよう。
- 調整を進めるために、相手の役割、問題意識を知ろう。
- 垣根を作るのではなく、互いに行き来して助け合おう。
- 先を急がずに、考えたり振り返ったりする熟慮する時間をとる。
- 葛藤 (コンフリクト:利害対立) はチャンス。葛藤に向き合おう。

## 課題

- 多職種連携協働(チーム医療)風土サーベイのフィードバック と共有
- 当病院ならではの課題、問題を掴む。
- 多職種連携協働(チーム医療)を活性化するためのアクションに結びつける。

あなたが関与する多職種連携協働(チーム医療)を 活性化するためには具体的にどのようなアクション が必要なのでしょうか?

17

#### 調査結果を講演会で聴いて…

松下先生、藤谷先生に当院を覗かれている感じ

パワハラ

一番、聴いて欲しい医師 の参加が少なかった 個人のスマホやタブレットで 回答したため、手軽であり、 本音で意見が伝えられた

忖度

連携不足

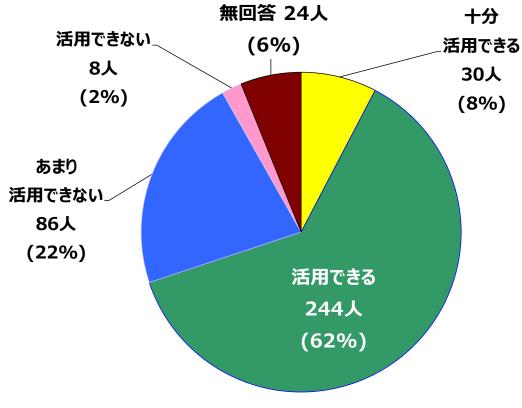
中規模病院のため、組織の壁は無いと思っていた・・・が・・・

#### 講演会の参加状況結果

- ・講演会1回・ビデオ研修6回 参加数427名・参加率71.7%
- ・未受講報告書を提出 参加率94.1%



#### 職場で活用できそうですか?



#### アンケート結果の自由意見

- ・多職種連携について普段改めて考えることがないので職場の雰囲気作りを 考える良い機会になった。
- ・職種やポストによる垣根を越えて交流するように心掛けていく。
- ・多職種の職員を同じ方向性に向かっていくためのコミュニケーションを 今以上に努め円滑な意志疎通を図る。
- ・チーム医療を円滑に出来るように威圧的な態度等を気をつけ、何でも言い合える雰囲気作りをしていきたい。
- ・一人一人が自らを振り返り、変わらなければ環境は変わらない。当院のマイナス面についてしっかり認識し、行動を起こさなければならないと感じた。
- ・調査結果から、どのようにすればよいかアドバイスを具体的にして 欲しかった。

#### 当院の取り組み

- ・院内に「接遇・ハラスメント委員会」を設置(9月~) 今まで、労働衛生委員会の下部組織として、ハラスメント部会を 設置していたが、機能していなかった
- 防犯カメラ増設 今まで18台+増設19台病棟等追加し37台
- 持参薬WG 停滞していたが積極的活動 (7月~) 医師・薬剤師・看護師の連携・協働
- 院内他部門留学を提案 お互いを知る・理解する
- 各部門毎の課題は、未着手である

## 接遇・ハラスメント委員会

覆面パトロール

Good Job カード(案)

接遇・ハラスメント委員会

接遇向上

ここから 取り組む 職員間コミュニケーションの改善

ネガティブ フィードバック ポジティブ フィードバック

パワハラ対策

良好な

コミュニケーションづくり

## 社会人・公務員・組織人・病院職員



職員が健康であること



職員の権利を組織が守る (義務を果たす)



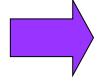
何でも言える・話せる職場風土



コミュニケーション



顔のわかる組織規模 信頼関係



チーム医療多職種連携

## 「信頼」のパートナーシップ



医師

患者

看護師

薬剤師

千一ム医療多機種連携

看護助手 看護秘書

MSW

放射線技師

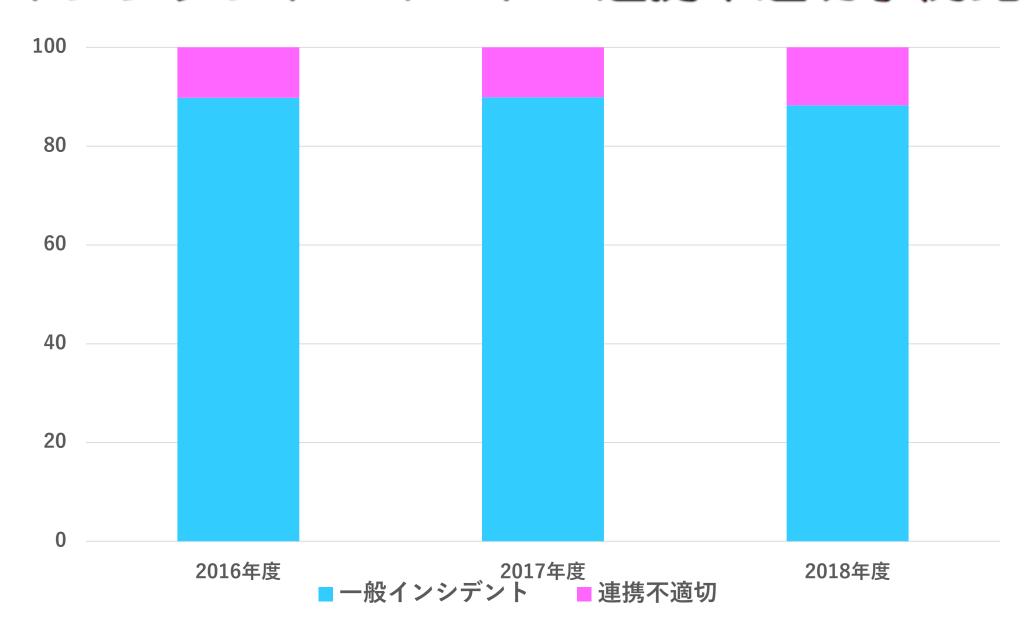
検查技師

事務

PT·OT·ST 栄養士

臨床工学技士

## インシデントレポート 連携不適切事例比率

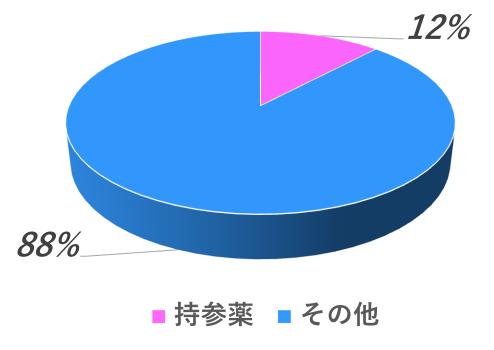


### インシデントレポート 薬剤関連

#### 【2019年4月~8月 5ヶ月間】

- ・インシデント報告件数(転倒・転落除く)419件
- 薬剤関連のインシデント 116件 (27.7%)
- 持参薬 14件 (12.0%)





## 私たちの職場風土…安全文化?

- おかしいと思うことが<u>言い合えている</u>か
- おかしいと言ったことが改善に繋がっている
- 起きたことが**伝わっている**か
- 技術の再確認ができているか
- ・ <u>次善ができているか確認</u>されているか(評価)
- 危機意識 *「明日は我が身」* が伝わっているか

看護業務上は、明らかな過失が問われることがたくさんある

安全文化の4要素 正義の文化 学習する文化 報告する文化 柔軟な文化

#### 看護部では院内留学

•訪問看護室 9人

手術室1人

透析室 4人

• 外来 未

• 内視鏡、心臓カテーテル検査・治療 16人

毎日、日常的な状態で、時間でのリリーフ体制は整っている。 1日単位で留学し、お互いの業務を知ることができた。

2019年度 積極的取組み





#### 看護部接遇委員会が院内 全職員へメール配信中



"ありがとう" 幸せを選ぶ合言葉

【接遇の5点セット】

1. あいさつ ; 明るく先手必勝

2. 笑顔

身だしなみ ; 清潔・さわやか

4. 態度

5. 言葉遣い :優しく・わかりやすく・美しく

あなたの接遇は見られています。病院のイメージまでも 決定づけてしまいます。さあ、今日から意識してみませんか・・・



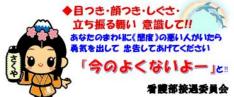
看護部接遇委員会













## 看護部長から…

看護部職員へメッセージ





看護部の職員が幸せであることが一番大切 「ありがとう」と言える職場風土を作る ハラスメントを許さない

#### 「宮de看看ネットやってマス」



#### **看看連携**を基盤とした地域包括ケア推進支援モデル事業

- 【目的】①地域における、領域の異なる看護職連携の基盤ができるよう 支援し、主体的に地域の関係職種がつながる地域包括ケアが 実現できる。
  - ②モデル事業で得られた成果を、県内の各地域における看護職連携づくりへ拡大できるよう指針(標準的な進め方)として整える。
- ※静岡県看護協会の取組み3年目に参加

## ご清聴、ありがとうございました!!





