

国際医療福祉大学大学院公開講座 乃木坂スクール
医療福祉ジャーナリズム分野
「出会う・つなぐ・変える～発信力を磨く・想像力を磨く」
(2014年5月8日)

「いろはうた」でつなぐ 患者と病院の医療安全の知恵











大阪大学医学部附属病院
中央クオリティマネジメント部
中島 和江

本日のポイント

1. 医療安全への患者参加の重要性
2. 海外における取り組み
3. 阪大「いろはうた」の開発と導入
 - チームの結成
 - ツール開発
 - 試行
 - インストラクション方法の開発
 - 評価と改善

患者参加支援ツールの例

国								
	米国	米国	カナダ	日本	オランダ	米国	米国	デンマーク
開発	Joint Commission	Agency for Healthcare Research and Quality	Ontario Hospital Association	大阪大学医学部 附属病院	The Federation of Patients and Consumer Organization in the Netherlands	Agency for Healthcare Research and Quality	National Patient Safety Foundation	The Danish Society for Patient Safety and Trygffonden
タイトル	Speak UP	20 Tips To Help Prevent Medical Errors	Your Health Care Be Involved	阪大「いろはうた」	My Safe Care	The 10 Questions You Should Know	Ask Me 3	Patient Handbook
公開年	2002	2000	2005	2010	2006	—	—	2007 (2005)
形式	パンフレット ポスター 動画	パンフレット	ポスター カード 動画	紙ファイル ポスター 動画	パンフレット作成ソフト	パンフレットソフト	書き込み型パンフレット・動画	書き込み型ハンドブック
特徴	7つのTipsを提示 (語呂合わせ)	4領域の20のTips とその詳細を提示	5つのTipsを提示	句とイラストで7つのTipsを提示	患者毎のオリジナルTipsを作成	医療者への質問を10つ提示	医療者への質問を3つ提示	・10つのTipsを提示 ・患者が自分自身の情報を整理
備考	スペイン語版あり 小児用あり	スペイン語版あり	14言語に対応 広報戦略に重点	日本文化に配慮	オランダ語のみ	オリジナル質問作成機能あり	スペイン語版あり	

Joint Commission Speak UP

To prevent health care errors, patients are urged to ...

SpeakUPSM

Everyone has a role in making health care safe — physicians, health care executives, nurses and technicians. Health care organizations across the country are working to make health care safety a priority. You, as the patient, can also play a vital role in making your care safe by becoming an active, involved and informed member of your health care team.

Sponsored by



Joint Commission
on Accreditation of Healthcare Organizations
www.jcaho.org

Speak up if you have questions or concerns, and if you don't understand, ask again. It's your body and you have a right to know.

Pay attention to the care you are receiving. Make sure you're getting the right treatments and medications by the right health care professionals. Don't assume anything.

Educate yourself about your diagnosis, the medical tests you are undergoing, and your treatment plan.

Ask a trusted family member or friend to be your advocate.

Know what medications you take and why you take them. Medication errors are the most common health care mistakes.

Use a hospital, clinic, surgery center, or other type of health care organization that has undergone a rigorous on-site evaluation against established, state-of-the-art quality and safety standards, such as that provided by JCAHO.

Participate in all decisions about your treatment. You are the center of the health care team.

疑問や心配は声に出しましょう

治療に関心を持ちましょう

病気、検査、治療について勉強しましょう

家族や友人に相談しましょう

服用している薬について知りましょう

きちんとした医療機関を選びましょう

治療方針の決定に参加しましょう

<http://www.jointcommission.org/>

動画版 “Speak UP”



声に出しましょう！ (01:19)

Prevent Errors in Your Care



転倒を予防するために (01:08)

Reduce your risk of falling



診察を受ける時には (01:09)

At The Doctors Office



感染を予防するために (01:15)

Prevent the Spread of Infection



安全な服薬のために (01:25)

Take Medication safely



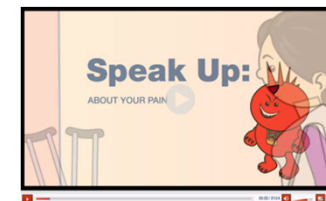
知ろう、あなたの権利 (01:22)

Know Your Rights



こどもにもできる！ (01:08)

Kid Power !




痛みの伝え方について (01:04)

About Your Pain


Agency for Healthcare Research and Quality

20 Tips To Help Prevent Medical Errors



One in seven Medicare patients in hospitals experience a medical error. But medical errors can occur anywhere in the health care system: In hospitals, clinics, surgery centers, doctors' offices, nursing homes, pharmacies, and patients' homes. Errors can involve medicines, surgery, diagnosis, equipment, or lab reports. They can happen during even the most routine tasks, such as when a hospital patient on a salt-free diet is given a high-salt meal.

Most errors result from problems created by today's complex health care system. But errors also happen when doctors* and patients have problems communicating. These tips tell what you can do to get safer care.




What You Can Do to Stay Safe

The best way you can help to prevent errors is to be an active member of your health care team. That means taking part in every decision about your health care. Research shows that patients who are more involved with their care tend to get better results.


*The term "doctor" is used in this flyer to refer to the person who helps you manage your health care.

Medicines

- 1 Make sure that all of your doctors know about every medicine you are taking. This includes prescription and over-the-counter medicines and dietary supplements, such as vitamins and herbs.



- 2 Bring all of your medicines and supplements to your doctor visits. "Brown bagging" your medicines can help you and your doctor talk about them and find out if there are any problems. It can also help your doctor keep your records up to date and help you get better quality care.
- 3 Make sure your doctor knows about any allergies and adverse reactions you have had to medicines. This can help you to avoid getting a medicine that could harm you.
- 4 When your doctor writes a prescription for you, make sure you can read it. If you cannot read your doctor's handwriting, your pharmacist might not be able to either.



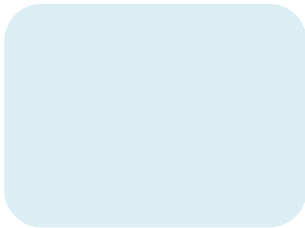
- Medicines
 - 薬のことで疑問があるときは確認しましょう
- Hospital Stays
 - あなたの治療に実績のある病院を選びましょう
- Surgery
 - 主治医や関わる医師全員があなたの治療について正確に理解し、合意していることを確認しましょう
- Other Steps
 - 質問や気になることがあるときは、たずねましょう

一部抜粋

<http://www.ahrq.gov/questions/>

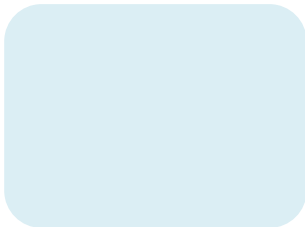
Agency for Healthcare Research and Quality

Questions are the answers



携帯電話ショップでの会話 (30-sec)

Open on Man Talking to Clerk in Cell Phone Store



レストランでの会話 (30-sec)

Open on Water Talking to Couple Seated at Table

<http://www.ahrq.gov/questions/psas.htm>

National Patient Safety Foundation

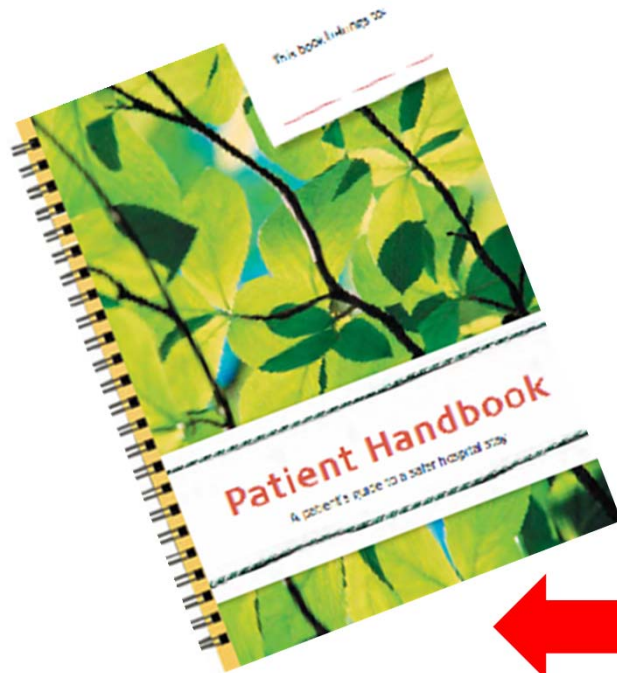
Ask Me3™

- What is my main problem?
- What do I need to do?
- Why is it important for me to do this?



<http://www.npsf.org/for-healthcare-professionals/programs/ask-me-3/>

The Danish Society for Patient Safety and TrygFonden The Patient Involvement Programme



Patient Handbook

Tryg Patient

Ten tips for patients

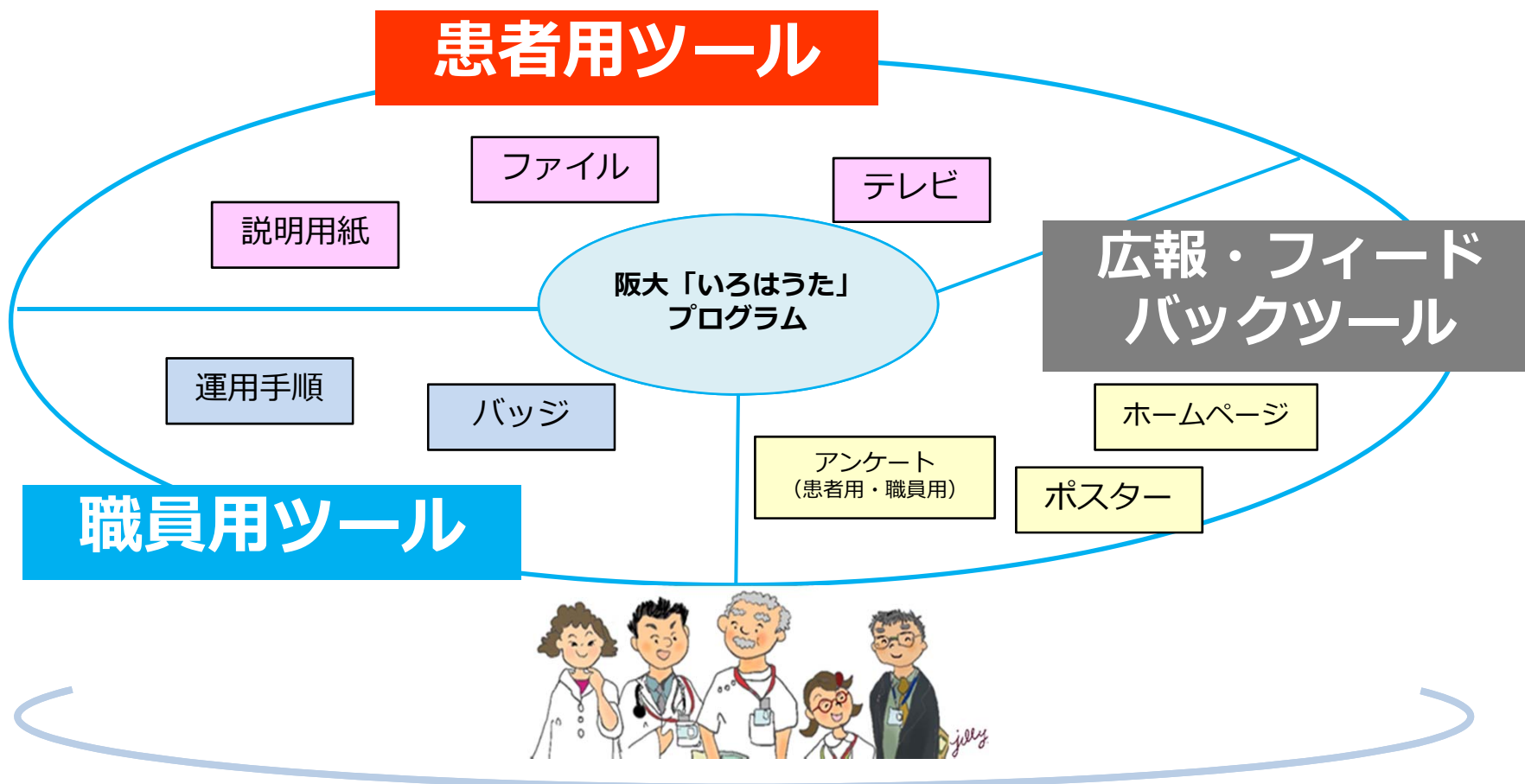
- 1 Speak up if you have any questions or concerns**
It is important that you understand your treatment, findings so far, and the reasons for your examination. Do not accept answers that you do not understand!
- 2 Let us know about your habits**
Please tell the staff if you are on medication, any alternative treatment, dietary supplements, natural health products, and if you are on a special diet. Let the staff know if you are allergic to medication, foods, or other.
- 3 Take notes during your stay**
Keep a journal of your experiences during your illness. In addition, it is usually a good idea to write down your questions, so that you will remember to ask the staff.
- 4 More ears listen better**
It is a good idea to bring a family member or a friend to consultations with the doctor on examinations and results. It is an advantage if more people hear what the doctor has to say, as this minimizes the risk of misunderstandings and misinterpretations.
- 5 You can let somebody else handle your consultation**
If you do not have the energy for it, you are welcome to ask the staff to go over your illness and treatment with one of your family members.
- 6 Check your personal data**
Check your name and personal identification number with the staff prior to every examination, treatment, or administration of medication.
- 7 Ask about your operation**
If you need surgery, it is a good idea to go over the procedure with the surgeon prior to the operation. Sometimes it is a good idea for the surgeon to mark the area of your body that needs surgery with a marker prior to the procedure.
- 8 Tell us if it hurts**
It is important that we know your symptoms. Even symptoms, which appear in other places than the affected area.
- 9 Before discharge from hospital**
Remember to ask about how the treatment is to continue and what you need to do yourself.
- 10 Know the medication you are taking**
Make sure you know the name of the medication you are taking, its effect, and how and how long to take it. Keep a list of the medication you are taking. Also, make sure you know the side effects, and ask the staff about any types of foods or beverages, which may reduce the effect of the treatment.

TrygFonden
Dansk Selskab for Patientsikkerhed



<http://patientsikkerhed.dk/en/>
<http://www.trygfonden.dk/>

阪大病院「いろはうた」プログラム



「いろはうた」 ファイル



おもて面

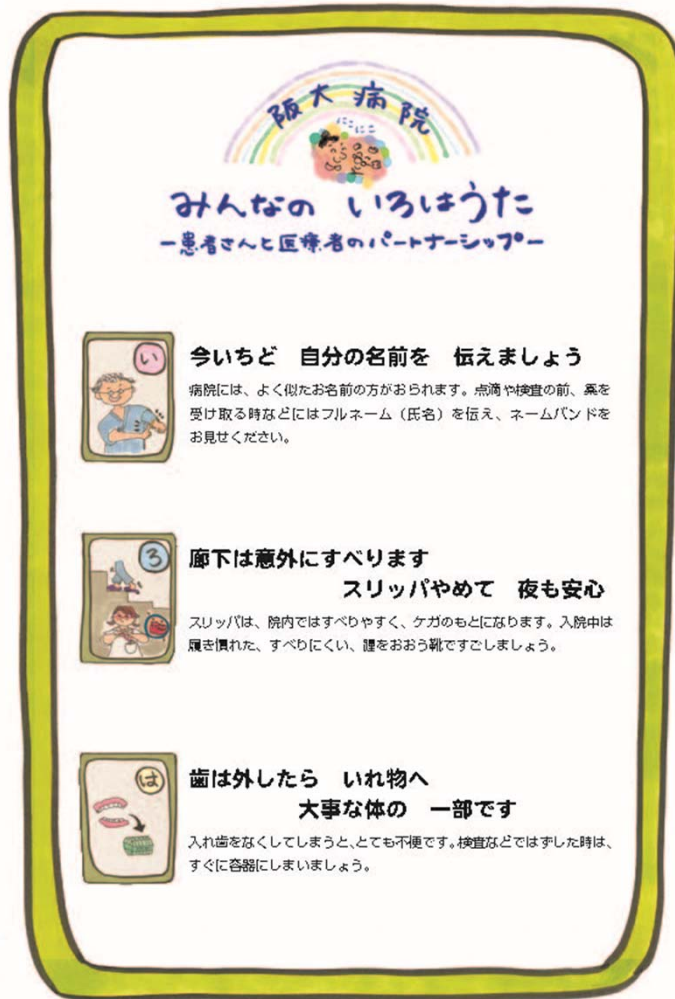


中面

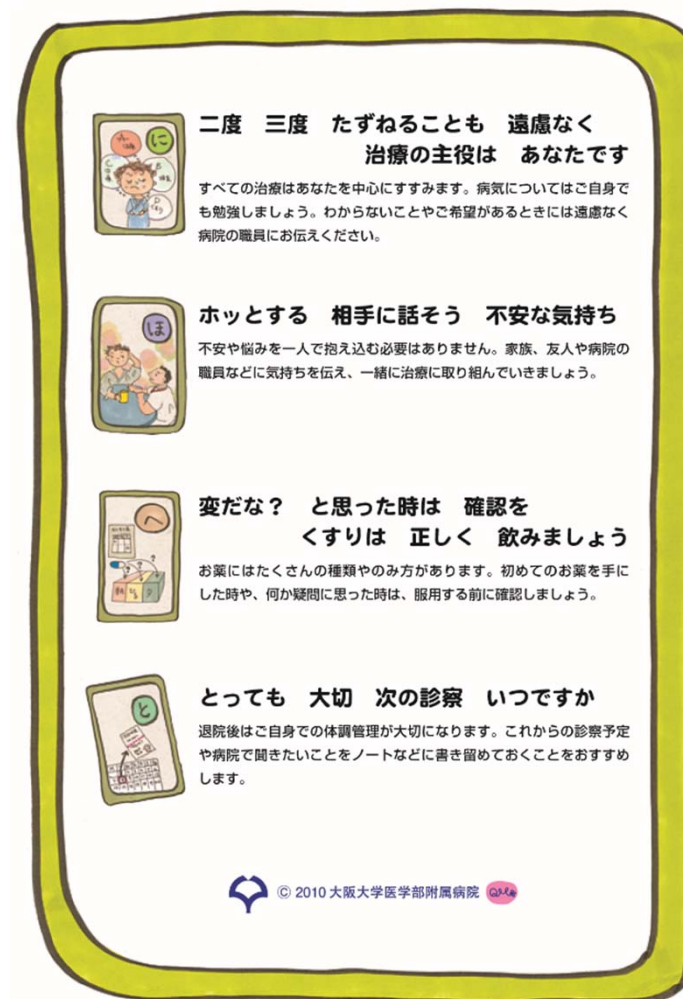
(英語版・中国語版あり)



「いろはうた」説明用紙



おもて面



うら面

「いろはうた」プログラムの流れ

患者

入院決定（外来）



入院当日
（入退院センター）



入院当日（病棟）



退院（病棟）

「いろはうた」説明用紙

← 手渡し →

「いろはうた」ファイル

← 手渡し →

「いろはうた」の説明

←

アンケート

→



外来看護師



入退院センター
事務担当者

病棟看護師

各病棟回収箱へ

無記名・自記式

テレビ「いろはうた」



ベッドサイドのテレビで視聴できる（無料）

いろはうたバッジの着用（全職員）



患者さんからの「見える化」

自覚と一体感

「いろはうた」の開発過程

2012年10月

テレビいろはうた放送

2012年2月

靴ポスター追加

2010年6月

取り組み開始 (2014年現在継続中)

2010年4月

トライアルの実施

ファイルの配付・説明プロセスの決定

承認と周知活動

2010年2月

配付物のデザインと制作

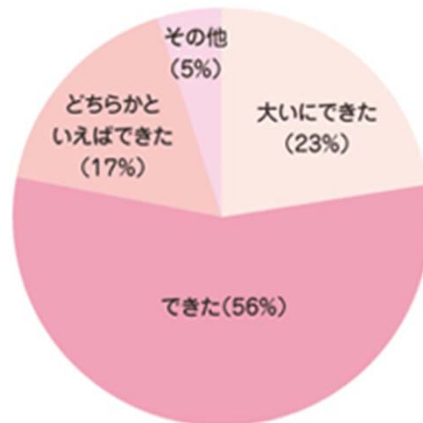
句とイラストの作成

2009年9月

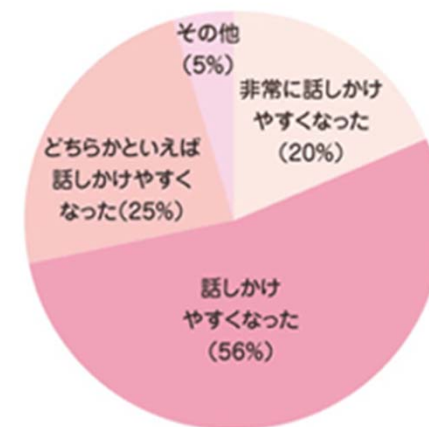
ポイントの抽出

患者さん対象のアンケート結果

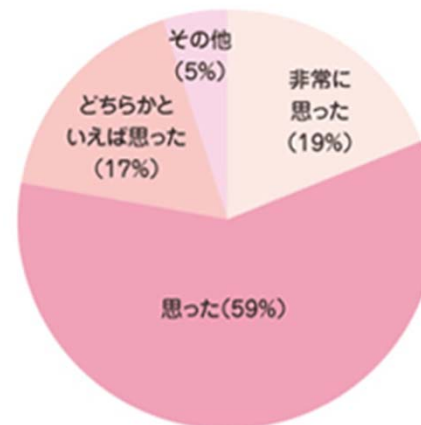
- 「いろはうた」の内容を知り、安心して入院生活を送ることができましたか



- 「いろはうた」の内容を知り、医師・看護師、その他スタッフに話しかけやすくなりましたか



- 「いろはうた」の内容を知り、病気や治療について積極的な関わりをしようと思われましたか

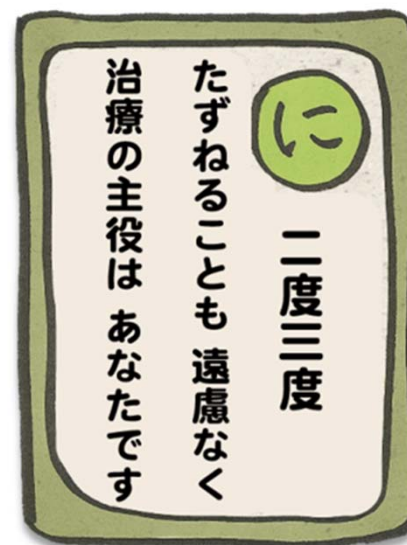
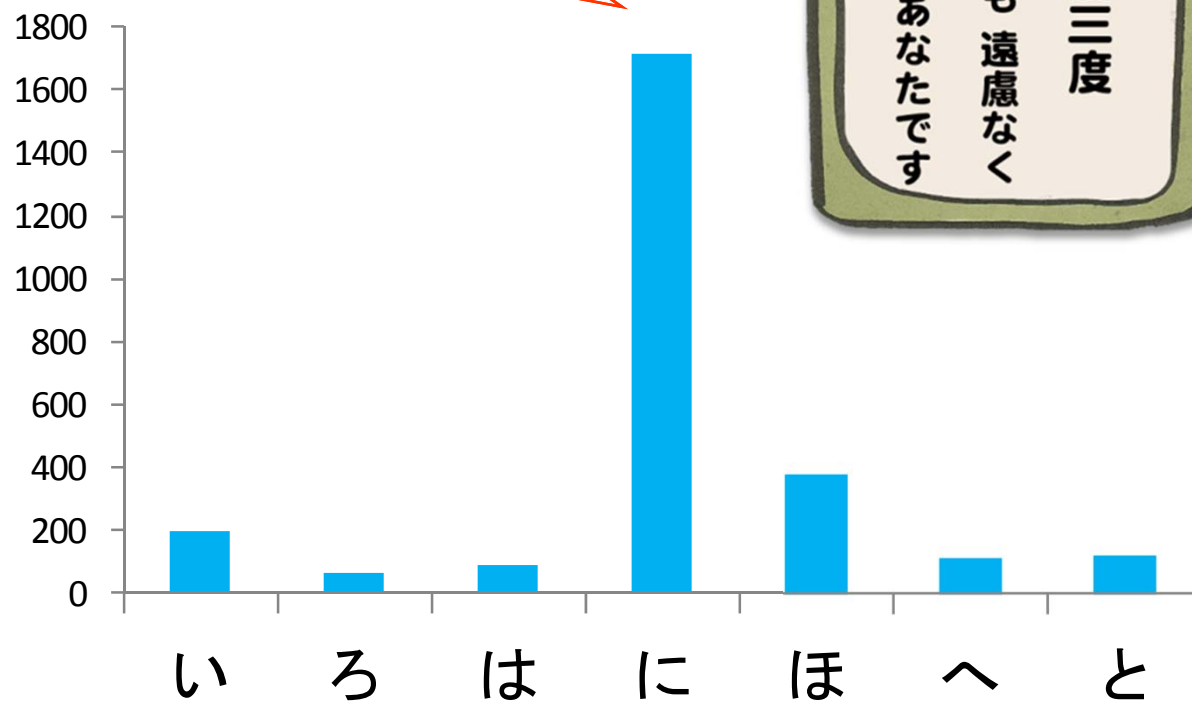


(N=2,985)

患者さん対象のアンケート調査

- 一番好きな句は？

いちばん人気！





患者さんからのご意見・ご感想



句やイラスト、ファイルについて

取り組みについて

患者さんからのご提案

スタッフへの感謝

継続のご希望



病院側からの働きかけにより、今まで何となく尋ねづらかった事も**言いやすくなり**ましたし、病院のスタッフの方々がそういう気持ちを持つておられる事にと**ても安心感を覚える**ことができました。また、患者も**病院側に任せきりではなく、自分自身の事を把握し、積極的に参加して**いこうと思うことが大切だと思いました。

(三十歳代・女性)

他の病院における展開

高山赤十字病院との共同プロジェクト



高山赤十字病院

- 急性期の地域中核病院
- 491床, 職員数 : 778人

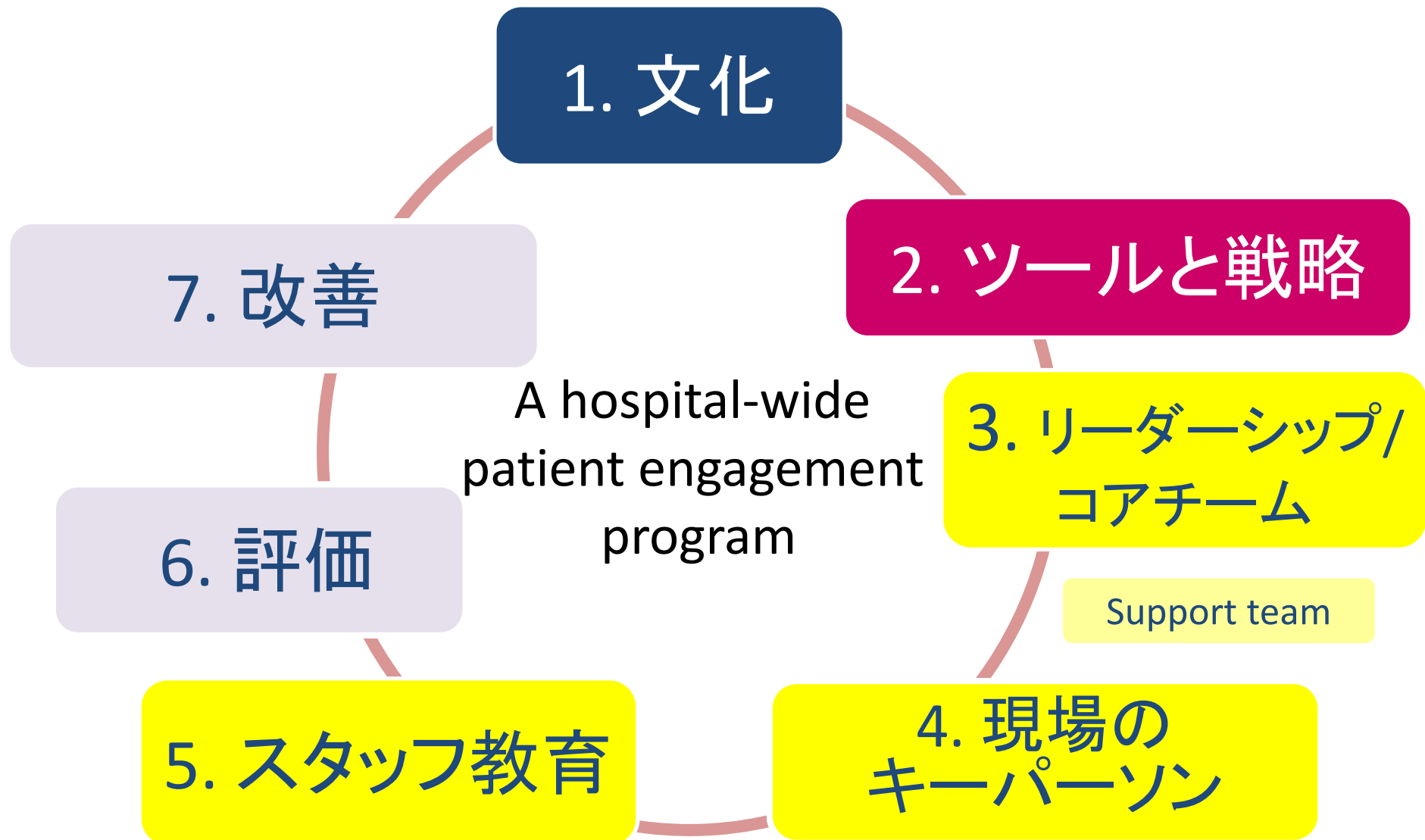


大阪大学医学部附属病院

- 特定機能病院
- 1,076床, 職員数 : 2,159人

立地や背景が異なる医療機関における
「いろはうた」プログラム展開の可能性を検討

患者参加のための7つの鍵



受賞・報道・招待講演等

受賞

- 第7回 新しい医療のかたち賞－医療者・医療機関を中心とした取り組み部門（2013年11月12日）
- 医療の質・安全学会第5回学術集会 ベストプラクティス特別賞（2010年11月28日）

報道

- 阪大病院が事故防止カルタ 海外からも注目 病院と患者結ぶ 安全いろは歌（日経新聞（夕刊）2014年4月9日）
- NHK【総合】NEWS WEB（2013年8月30日 23:30～24:00）
- 阪大病院：入院生活の安全いろは 患者に7首の心得（毎日新聞（朝刊・一面）2013年8月10日）



招待講演

- International Forum on Quality and Safety in Healthcare 2013 (London) (April 19, 2013)
- 2013 International Symposium of Healthcare Quality and Patient Safety (Douliou) (March 30, 2013)
- Taiwan Joint Commission on Hospital Accreditation (Taipei) (March 28, 2013)