

# 大学院講義

第6回

医療の質1

# 質の定義

- ばらつきが少ないこと
  - 製品やサービスのばらつき
  - 製品やサービスの提供方法のばらつき

# 医療の質の要素

- 診療：技術、能力、成果
- (その他の要素)
  - 付帯サービス：設備、環境整備、接遇、その他
  - 提供体制：制度、組織、運営
  - 経済性：費用対効果、効率性、支払い制度

# 相対的な医療に対する社会的要請

- 患者の要望に矛盾する側面
  - すぐ見てくれるvs診療時間が短いなど
- 質は絶対的なものではない
- 絶対的に最高の医療はない
  - 20年前の最高水準は今は時代遅れ
- 時代や地域や財政の限られた条件
  - 財政状況が悪ければ、保険適用も限定的

# 医療経営の質

- 診療：経過、結果
- 組織管理：人事労務、労働安全衛生、施設設備、安全、環境
- 経営指標：財務
- 職員：能力、態度、成果
- 患者満足：苦痛軽減、診療成績、時間、経済性
- そのほかの関係者満足：理事・評議員、地域住民、業者、その他
- 社会への影響・社会貢献

# サービスの質

- 事前期待(要望)と事後評価(実績)

= : 普通、当たり前

> : 不満、怒り、失望

< : 満足、喜び、感動

# マズローの欲求5段階説

- 生理的欲求：
  - 生命維持のための食事・睡眠・排泄等
- 安全の欲求：
  - 安全性・経済的安定性・良い健康状態の維持・良い暮らしの水準、事故防止、保障の強固さなど
- 親和の欲求：
  - 情緒的な人間関係・他者に受け入れられている、どこかに所属しているという感覚
- 自我の欲求：
  - 自分が集団から価値ある存在と認められ、尊重されることを求める
- 自己実現の欲求：
  - 自分の持つ能力や可能性を最大限発揮し、具現化して自分になりえるものにならなければならない

# 患者の要望の吸い上げ

- 投書箱
  - 無記名では誹謗中傷もありうる
- 自記式アンケート
  - 字体で記入者が判明の時も
- 電話・口頭での申し出
  - 本人が同定されやすい

# 質管理の考えかた

- 質優先主義：質の向上なくして組織は存続しえない
- 顧客志向：顧客要求への適合
- 全員参加：構成員全体が役割を果たす
- 三現主義：現場、現実、現物
- 標準化：標準や基準と実際の業務との食い違いを一定に収める
- 継続的改善：要求水準逡増

# 医療における質管理

- 情報の共有：電子カルテ、オーダリングシステム
- 標準化：クリニカルパス、ガイドライン、EBM  
(根拠に基づく医療)
- 臨床指標：在院期間等

# 質の評価

- 認定: ISOなどの国際基準
- 病院機能評価

国際的な医療の評価として

- JCI等: 医療ツーリズムの際の医療の国際評価(日本では1か所)

# 不満の表明に関する条件

- 義務：当然なされるべきことがなされたか
- 過失性・罪：否定的な体験が緩和される材料があったか

上記の2つに問題がないと、不安の表明につながりにくい