

大学院講義

第7回

医療の質2

質マネジメント(QMS)

- 製品：患者の状態変化、その過程で提供される医療サービス
- 顧客：患者およびその代理人（家族など）

顧客の要求

- 決定者

- 患者および患者関係者

- 医師や看護師

両者で決定し、現在の医療水準で最良の方向を目指す

改善に関する考え方(1)

- プロセス指向:
 - 作業者を責めるではなく、作業方法の改善を考える(個人ではなく、システム)
- よいプロセスがよい結果を生む(Fail safe)

個人を責めても、総体としての改善はない。

改善に関する考え方(2)

- マネジメント(PDCAサイクル)

- P: Plan(計画)

- D: Do(実施)

- C: Check(チェック)

- A: Act(処置)

フィードバックなくして改善はない。

改善に関する考え方(3)

- 重点志向
 - 重要な問題に絞る
 - 重要でないことを捨てることは難しい
 - 特定の課題に人、時間を集中させる

改善に関する考え方(4)

- 事実に基づく管理
 - 経験や勘に頼らない
 - 科学的な事実を分析する
 - EBMに通じる考え方

改善に関する考え方(5)

- 標準化

- 対象:もの、作業、仕組み、技術、測定など
- 統一、単純化によって関係者に便宜
- 作業標準書(マニュアル):要求品質を効率的に実現
- 目的
 - 不適合、作業ミスの防止
 - 作業能率の向上
 - 改善の容易化、促進
 - 作業内容の伝達

組織的質向上活動に必要な要素

- QMSの構築：医療安全のマニュアルなど
- トップマネジメント：業務改善にはリーダーシップが必要
- 教育

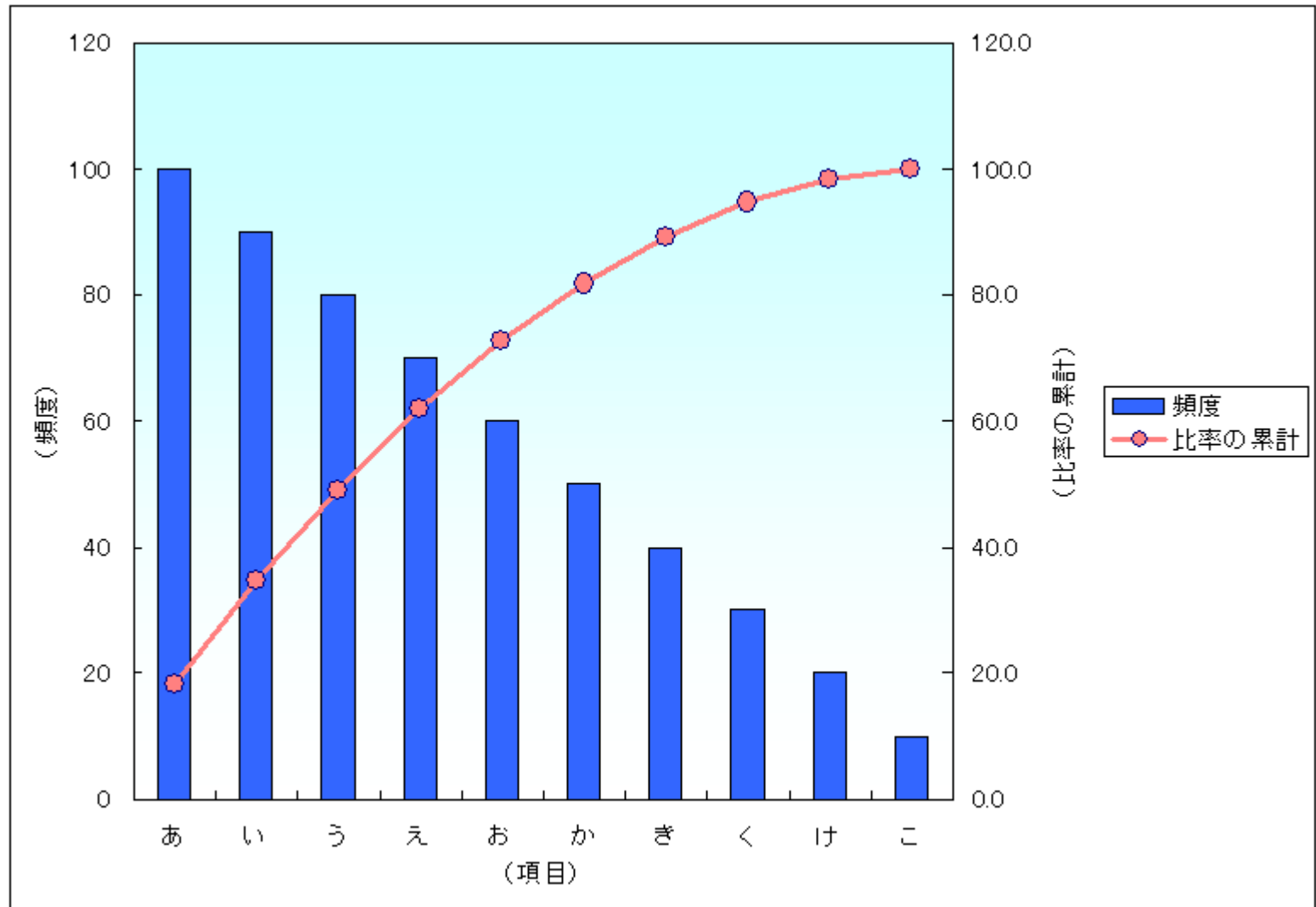
QCストーリー

- テーマの選定
- 現状把握
- 要因解析
- 対策の立案と実施
- 効果の確認
- 歯止めと標準化
- まとめと今後の課題

解析の道具

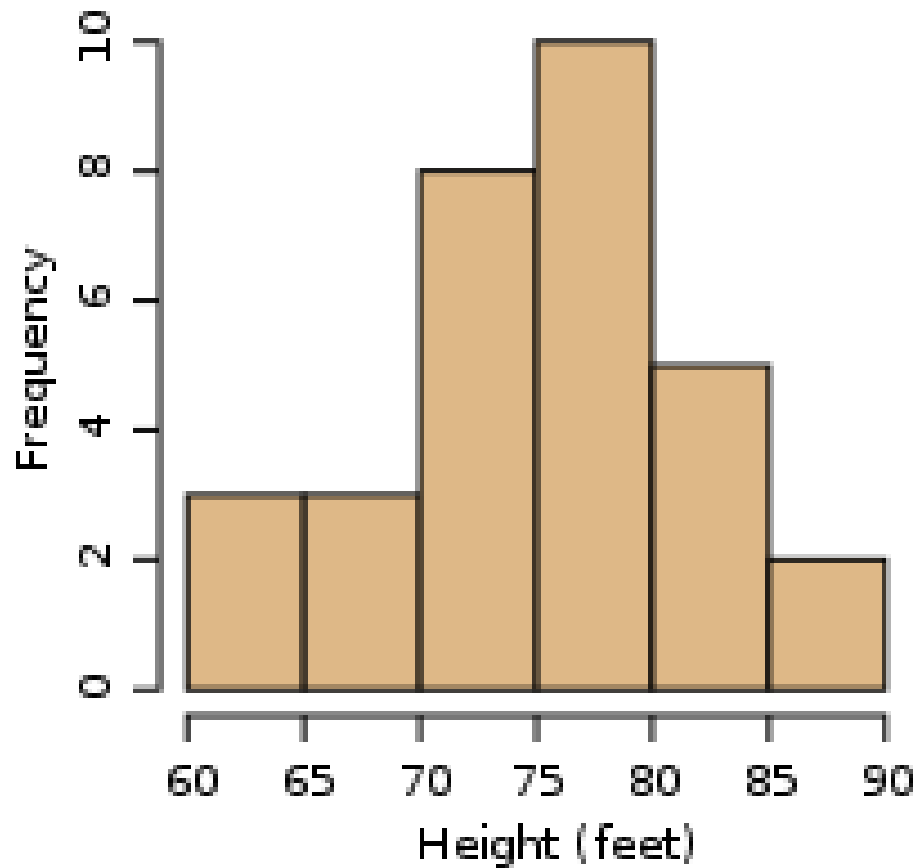
- パレート図：値が降順にプロットされた棒グラフとその累積構成比を表す折れ線グラフ
- ヒストグラム：縦軸に度数、横軸に階級をとった統計グラフ
- 散布図：縦軸、横軸に2項目の量や大きさ等を対応させ、データを点でプロットしたものである

パレート図



ヒストグラム

Heights of Black Cherry Trees



散布図

