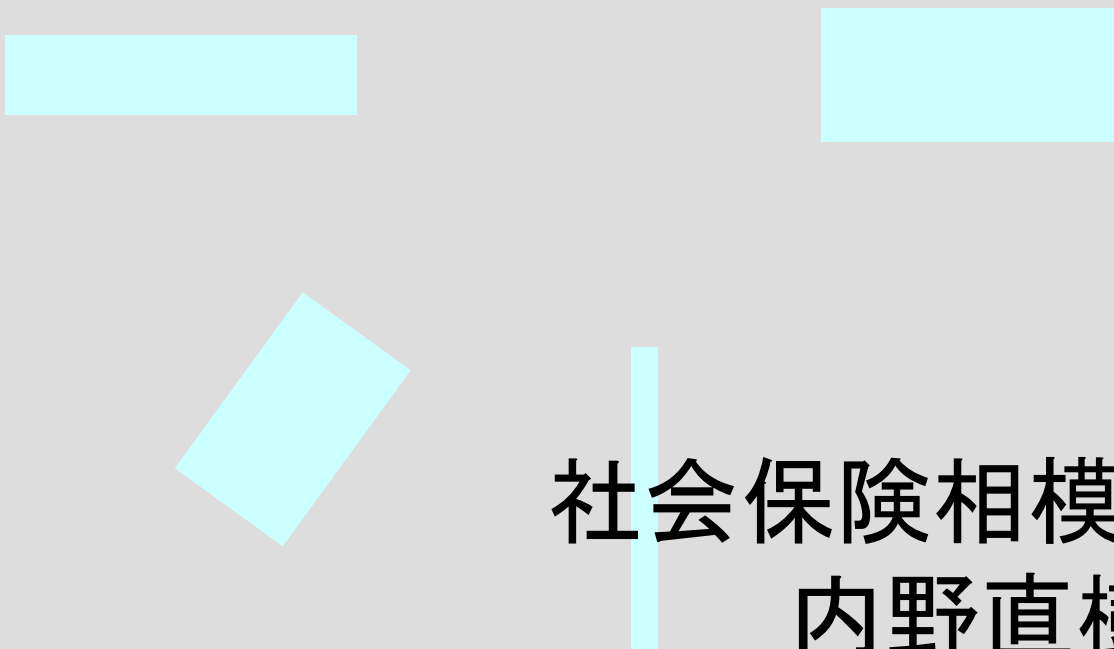




小さな病院の実験



社会保険相模野病院
内野直樹

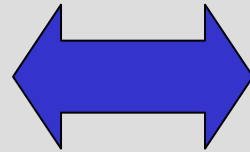
社会保険相模野病院概要

全社連傘下の病院グループ(52病院)
小規模公的病院(神奈川県相模原市)
許可病床数 170床 診療科目8科
職員数 305名(医師 33名 看護師 144名)
外来患者数 550名 入院患者数 118名
病院の特徴:周産期医療に特化
年間分娩1500例 NICU20床
病院長専門分野:産婦人科



最初に考えたこと

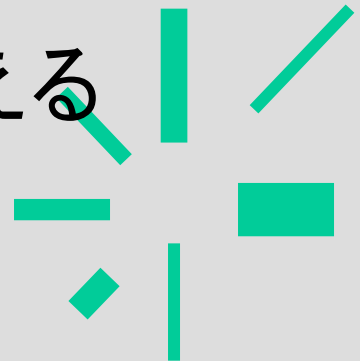
内野直樹



患者 家族

嘘をつきたくない

気持ちが楽なる 正面から向き合える



真実説明の歩み

1995年 産婦人科で開始(非協力)

→格好をつけて 犯人捜しか

2002年 病院に提案(拒否)

→余計なことを 組合弾圧????

2004年 病院の方針として実施(抵抗)

→院長狂ったか 内部告発



職員行動規範

常に恥ずかしくない行動を

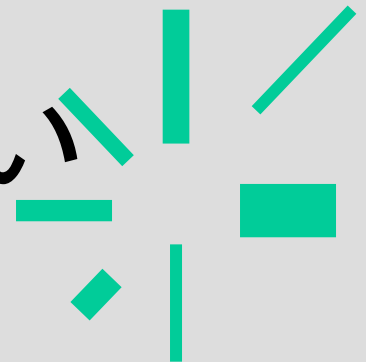
(2004.4.1)

1. 結論に至った判断は間違っていないか
2. 患者、指示内容、手順を再度確認したか
3. 自分の行動は正しいと言えるか
4. 人に見られて恥ずかしくないか



真実を語る5原則

1. 事故、失敗は隠蔽しない
2. 患者が気がつく前に話す
3. 過誤があれば謝罪する
4. 病院は職員を守る
5. 隠蔽した場合は許さない



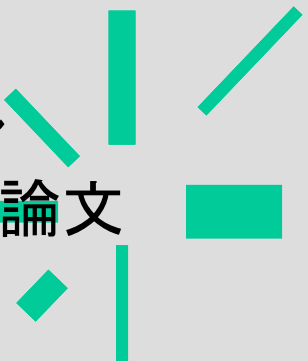
苦情に対する 基本的な対応

明らかな過誤＝先に謝罪

合併症＝説明責任

患者の誤解＝謝罪不要

参考資料：ハーバード大学真実説明謝罪マニュアル
社会保険中央総合病院病院長齊藤先生論文



“本当のことを話します”

(2007.10.1)

- 1.事故、失敗は隠蔽せず、患者が気がつく前に話す
- 2.過誤があれば謝罪する
- 3.病院は個人を責めないが、隠蔽した場合は許さない
- 4.必ず具体的対策を講じ、公表する



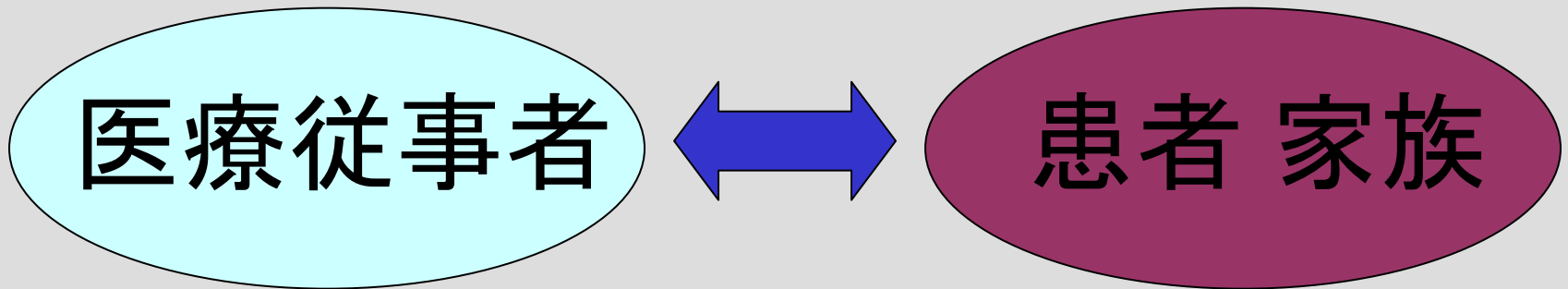
患者の皆様への約束

院内各部署に掲示

1. 正確な情報公開をします。
2. 事故防止のシステムを確立し、常に改善努力を怠りません。
3. 事故が発生した場合、真実追求に全力を尽くします。判明した事実は速やかに公表します。



真実説明の意義



信頼関係の構築

嘘つきの悪人→正直な医療者

結果として訴訟、トラブルの減少



インシデントレポート

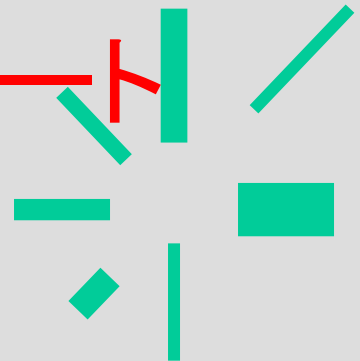
2003年 約132例 *

2004年 約155例 *

2005年 263例

2006年 317例

事故防止対策のためのレポート



結 論

トップのリーダーシップ

職員保護の徹底 責任を回避しない姿勢

こんなものはいりません！

人材 マニュアル 現場の環境 医療界の意見

