

アサーション ―適切な意思疎通・情報伝達―

病院長 飯田修平

平成28年の第21回医療の質向上（MQI）活動は「アサーション」を主題に展開しました。「アサーション（assertion）」とは、適切な意思疎通・情報伝達を意味します。単なる自己主張、説得する技術や情報伝達ではありません。意思疎通・情報伝達は、物理的な行為だけではなく、意思や情報が適切に相手に伝わっているかが重要です。業務における問題の大半は、適切な意思疎通・情報伝達があれば、発生せず、また、解決可能です。

今年の5大方針は、①境界の撤廃（Boundary lessness）、②挑戦（Stretch）、③迅速（Speed）、④MQIの再構築、⑤プロセスオーナーとなる、です。対応して、5つの目標を、①横断的組織運営理論の実践、②真剣に努力しないと遂げられない目標設定、③適時適切な業務遂行、④MQI2の実現、⑤リーダーシップ交代理論の実践、としました。

20周年の次の10年に向けた、新たな取り組みを求めました。すなわち、MQIの再構築（MQI2）です。MQI²は、MQI活動5年目（平成12年）に、4年間の総決算をする目的で、MQI活動自体をMQIせよ（MQI²）と、推進委員および活動チームに指示したのが契機です。いまだに、MQI²と言わなければならないことの意味を再確認してください。

教育委員会は、MQIと連携して、「アサーション ―適切な意思疎通・情報伝達―」を主題に活動し、問題解決の基本であり、出発点である、問題の抽出手法を「特性要因図」（魚骨図）の演習を通して体得していただきました。本年の、MQI活動でも利用しています。

第21回発表大会を迎えられたのは、職員、役員、地域住民、関係する多くの方々のご指導、ご協力の賜です。関係各位に感謝申し上げます。

ご来場の皆様には、質疑に参加され、活動の背景にある、医療の諸問題と課題をご一緒にお考えいただければ幸いです。

今後も、ご支援・ご協力をよろしくお願いいたします。

第21回MQI活動発表大会をむかえ

MQI推進委員長 柳川達生

医療の質向上活動（MQI）は21年目を迎えました。昨年度は記念すべき節目の20年でした。これまでの道のりは平坦ではありませんでした。存続が危ぶまれた時もありましたが、MQIを何とか継続してきたからこそ今があります。MQIの意義は業務改善のできる組織力、そして改善できる人材の育成等であり、その結果活動成果がえられます。成果だけを求めているわけではありません。今年は新たに1からという気持ちで望みました。

今年度の主題は「アサーション」です。改善活動、日常業務遂行には適切な意思疎通・情報伝達が極めて重要だからです。最近の活動で強く感じていたことは改善活動の計画、実行した内容を正確に記述できていないことでした。活動した実績はあっても、現状把握、原因追求、対策立案の内容が一枚のスライド内に混在していたり、順番が逆であったりすることをしばしばみうけました。あるいは一見問題なく記載されているようでも、表現が曖昧なため業務が遂行できなかつたり、混乱を生じてしまうこともありました。ここ数年発表大会直前のスライド作成作業では推進委員には修正で大変な負担がかかっていました。そこで早い段階から「アサーション」ができているか推進員会でチェックしてまいりました。そのかいあってか今年は追い込み段階でのスライド修正がだいぶ楽になりました。スライド修正が楽ということは昨年よりは活動が円滑だったということです。ただ、まだまだレベルをあげなければなりません。今年の活動を土台として来年度はさらにステップアップしていきます。

今年も多くの医療機関、産業界の方々にもご参加いただき盛大に開催できることを嬉しく、また励みに思います。21回目の活動には8チームが取り組みました。活発な質疑を期待して発表大会が有意義になることを期待しております。最後になりましたが、数多くの方々、練馬総合病院を御支援してくださっております。深く感謝申し上げますとともに引き続きご指導、ご鞭撻をよろしくお願いいたします。