

ISOニュース

9月号 No.212(2017年10月12日)
定山溪病院 ISO委員会発行
発行日より1年間保管・職員に回覧

品質文書の改訂

下記のとおり文書の改訂が行われています。関係する部門・部署のみなさんは必ず確認し、部署内での勉強会を行って下さい。なお、文書の見直しや改訂が必要な場合は、最新の文書のデータを配布しますので、総務課までお気軽にご連絡下さい。

文 書 名	改訂版数	制定及び改訂日	主な文書内容
日常看護業務手順書	第16版	2017.09.01	・電子カルテ・オーダーリングシステム等の導入に伴う業務プロセスの変更点を修正 ・日常業務の流れ（日勤・夜勤）を追記 ・その他、全面的に内容の見直し

1年でおさらい！溪仁会職員行動基準

第3回の行動基準は「③人権尊重（私たちは、人権と倫理を尊重したサービスを提供します）」です。

お手元の『CSR職員ハンドブック』と合わせて読むことで、理解が深まると思います。

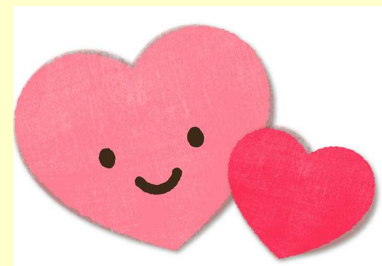
「人権尊重」には、8つの行動基準が示されています。この部分の理解を深めるためには、ISO26000の7つの中核主題（組織統治、人権、労働慣行、環境、公正な事業慣行、消費者課題、コミュニティへの参画及びコミュニティの発展）における「人権」の箇所に触れておく必要があると思います。

ハンドブックでは、サービス憲章（行動基準項目）とISO26000のページで紹介されている「やさしい社会的責任」には、**「人権」のポイント**は、**1. 人権は、すべての人に与えられた基本的権利であること、2. 人権を守るためには個人・組織両方の認識と行動が重要、3. 直接的な人権侵害のみならず、間接的な影響にも配慮・改善が必要であること**、と記載されています。

ハンドブックにおける「人権尊重」の目的には、「私たちが人権と倫理を尊重したサービス提供を徹するのは、すべての人が個人として尊重されることが当然であるという前提に基づき、患者様・利用者様一人ひとりの個性と主体性が尊重され、豊かな人生の自己実現を支援するためです。」と記載されています。

行動基準には、患者様・利用者様、場合によってはご家族の権利を尊重し行動することが記載されています。**職員は、自分が患者様・利用者様の立場になったときのことを思い浮かべて、普段の行動を振り返ってみることが大切ではないでしょうか。**また、特別に意識せず、

行動基準に沿った行動ができるためには、職員個々が、この機会にでも、豊かな人生の自己実現のために、自分は何をすべきか、何をしているのかを考え、周囲と共有していくことも大切だと感じました。「人権を守るためには、個人・組織両方の認識と行動が重要（6行目二重線部のポイント2.）」とのことでしたね。

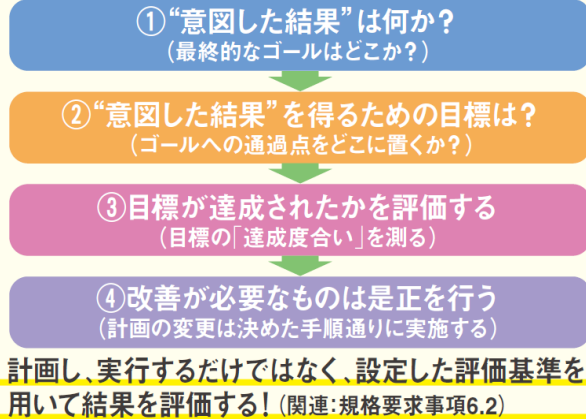


「I S O 9 0 0 1 : 2 0 1 5」について

「I S O 9 0 0 1 (品質マネジメントシステム)」の2015年版規格改正に関する解説です。
今回は「意図した結果が達成されたかを評価する」について説明します。

改正ポイント③「意図した結果が達成されたかを評価する」

【“意図した結果”の達成を評価する(図解)】



先月下旬に皆さんに配付された「ほっと LETTER 82号」に掲載されているKMS第34回では、左の図に沿って改正ポイントが解説されていました。重複する点が多いですが、当ニュースでももう一度皆さんと一緒に振り返ってみたいと思います。

まず、“意図した結果”とは簡単に言うところ“目的”を指すということでしたので、この改正ポイントを一言で表すと「目的が達成されたかを評価すること」となります。毎年、各部署や個人で目標を立て、半年後

や1年後に評価を行っているかと思うので、このこと自体は理解しやすいと思います。なぜISOの規格改正で、こうしたことが改正ポイントとなっているのでしょうか。

その参考として、ISOニュース6月号「規格の改正ポイント1」を振り返っておきましょう。ポイント1は「意図した結果を達成するためのリスクや機会を明確にする」でした。ここでも“意図した結果”という言葉が使われますが、今回の改正と同じく“目的”と読み替えて良いと思います。つまり、目的を達成するためのリスクや機会を明確にする、ということです。その方法として、大きな枠組みの目標（ビジョン）を立てること、その達成のために関係する組織の内外部の課題、リスクや機会を抽出して計画を立てていくことが規定されていました。これが計画策定の一連の流れを指します。

さて、今回の改正ポイントは「評価」ですが、改正ポイント1と同様に、流れを確認します。評価する際には、(上図に沿って)①目的は何か、②目的を得るための目標をどう設定したか、③目標が達成されたかを実際に評価する、④評価の結果として改善が必要なものは是正する、ということです。目的のほかに「目標」という言葉が出てきました。では実際の取り組みに沿って考えてみましょう。私たちは、評価と言うと、計画時に設定した目標値に到達したかどうかを測り、達成か未達成かを確認することが多いと思います。目標とは、②目的を得るために立てた目標であり、その目標が達成した先にある目的も達成したのかどうかを見極める必要があります。私たちは年度ごとに目標を立て直しますので、1年間で達成される目的もあれば、数年間は目標を掲げなければ達成が難しい目的もあるかもしれません。ここまでくるとお気づきになられるかと思いますが、「評価」する時は、そもそも目指すべき「目的」に近づいているのかどうか、という視点が大切だということです。言い換えると、計画策定時に目的と目標を明確にすることで、目的達成のために必要な評価が行えるということでもあります。

今やPDCAサイクルは一般的に使われていますが、評価時に「目標値に到達したかどうかだけを見る(手段志向)」に偏るのでなく、「本来目指すべき目的に照らしてどうだったのかまで確認しよう(目的志向)」という点が、今回の改正で強化されています。