

ヨス デブロック 2014年10月29日東京

※詳細は、医学書院『訪問看護と介護』2014年6月号 の大型特集をご覧ください。

日本語版作成：堀田聡子



ビュートゾルフ：持続可能なコミュニティケアモデル

ビュートゾルフとは

- 新しい組織モデル、ケア提供モデル
- 2007年に1チーム・4人のナースでスタート
- 家庭医と協働してコミュニティケアを提供

※オランダではプライマリ・ケアの専門医である家庭医が「最初に出会い、最期まで関わる医師」としてゲートオープナー役を担い、患者の代理人になりながら、それぞれの患者にあった医療サービスをコーディネートする指揮者ともなる。多くは家族単位で15分圏内の家庭医を選んで登録。

- 全国800の独立チームで約8,500人のナースが働く(2014年)

※本資料で「ナース」には看護師・介護士・リハ職を含む。

- バックオフィスに45人のスタッフ、15人のコーチ

※各チームに事務職はいない

- 年間7万人の患者
- ビュートゾルフのコンセプトに基づく新たなチーム：
子・青少年、精神科の在宅ケア

変化(トランジション・移行)が求められていた！

- 治療、ケア、予防の断片化
- ケア行為の「画一化」
- 誤ったインセンティブによる質の低下・コストの上昇：より安いコストでできる限り多くのケアを提供することが利益につながる
- ナースが在宅ケアでの仕事を辞める
- 人口構造の変化による量の確保が大きな課題に
- 数多くのケアスタッフがクライアント宅を訪問する
- クライアント1人あたりのコスト、アウトカムについての情報がない！

2007年ビュートゾルフ創業

- 地域ケアのための組織・ケア提供モデルをスタート：
 - ー最大12人のナースからなる独立チーム
 - ー最大1万人のご近所圏域で働く
 - ー各チームが全プロセスをオーガナイズ（計画・調達・実施）し、責任を負う：
 - ・ 利用者、ナース、計画、教育、財務
 - ・ そして、あらゆる連携・調整業務！！

自律型組織

- 最高の自律、階層なし:信頼

※各チームに管理者はいない、各チームもビュートゾルフ全体もフラット

- 複雑さ・煩雑さを減らす、ICTの活用によっても
- 最大12人のナースがチームとなり40~50人のクライアントをケア
- あらゆるタイプのクライアントのアセスメントとケア:
ジェネラリスト!
- 50%が学士レベルの看護師
- チーム独自の教育予算を持つ
- インフォーマルなネットワークがフォーマルな組織構造
よりもはるかに重要

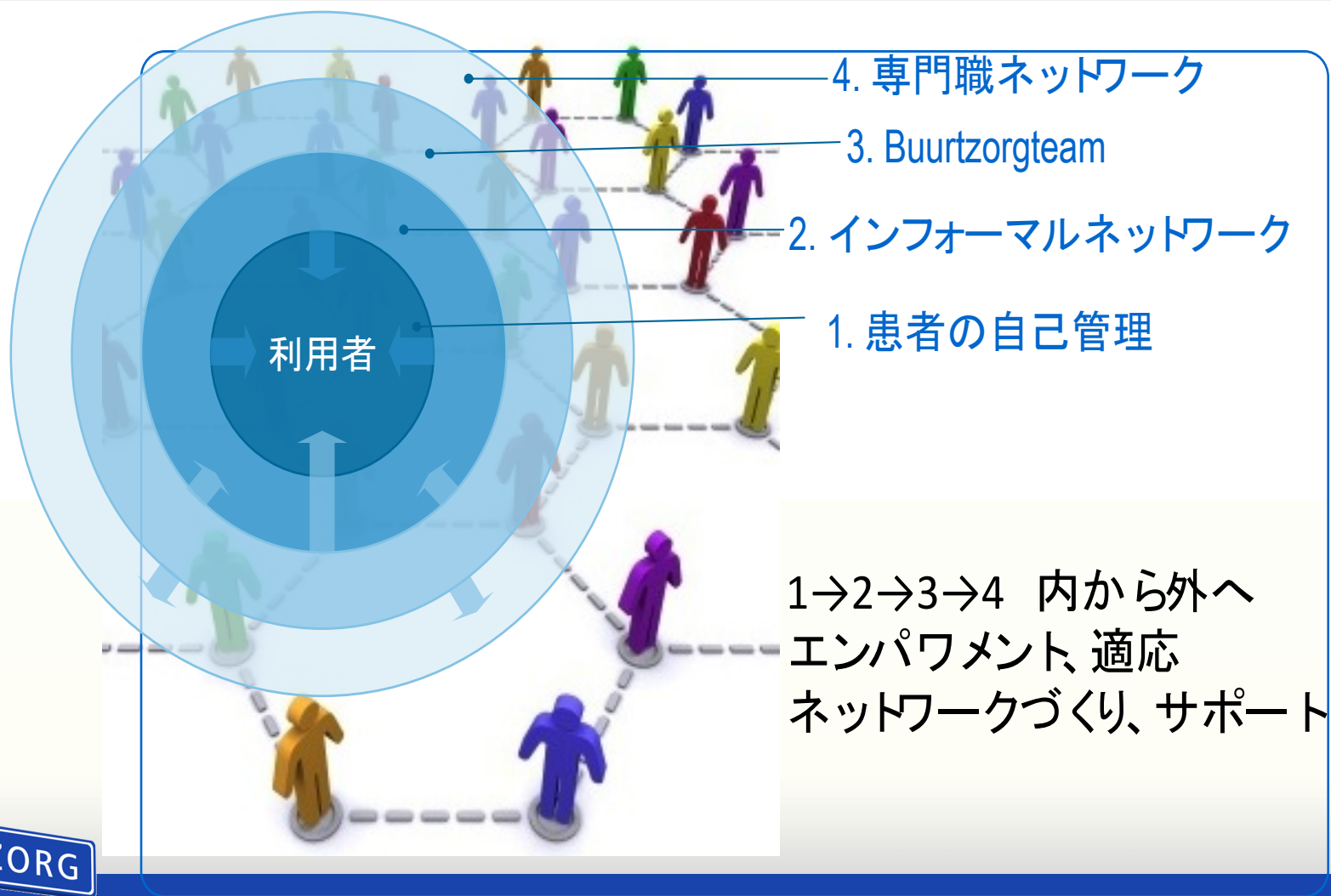




さまざまなタイプのクライアント

- 慢性疾患、機能障害を抱えるクライアント
- 1人で複数の疾患をもつ高齢のクライアント
- 終末期のクライアント
- 認知症の人
- 退院したが完全に回復していないクライアント

ヴィジョン：自立支援！（玉ねぎモデル）



ケアの質の管理

- どのようなケアをどれだけ提供したか、ではなくアウトカムをモニタリング:オマハシステム

※Omahaシステム <http://www.omahasystem.org/>

1970年代に米国・オマハの訪問看護協会等が中心となって開発した全人的見地からみた地域看護活動の標準分類方式。看護診断(問題分類)、介入分類、アウトカム評価からなる体系。ケアの成果のモニタリング、EHR、多職種のコミュニケーション、研究のためのデータ収集等に活用される。ビュートゾルフでは2010年頃からOMAHAシステムの導入を始めた。

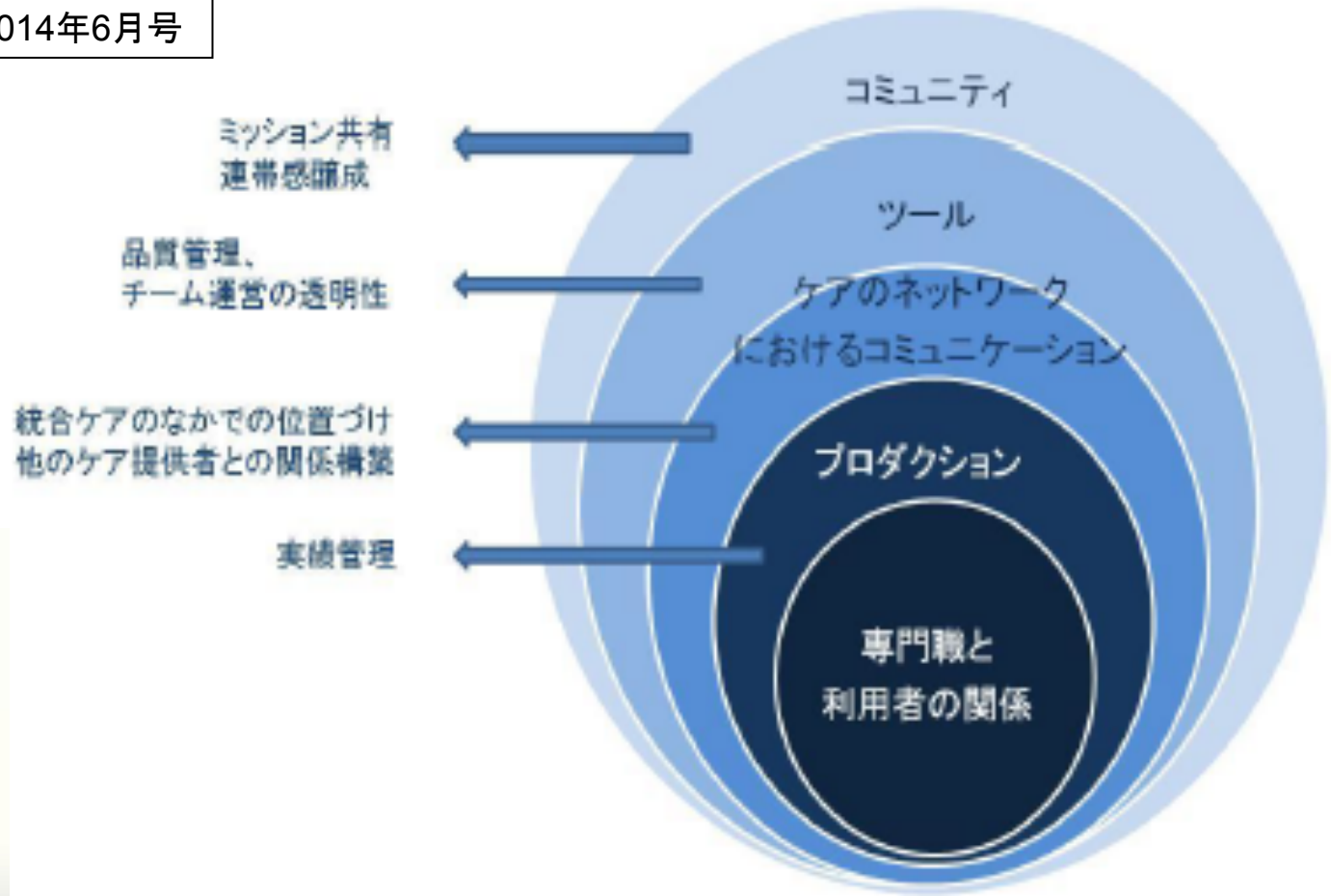
- 過程ではなく役割と活動
 - 高い教育レベル:70%が看護師(オランダの在宅ケア組織における平均は10%)
 - ビュートゾルフアカデミー:新しい学士レベルの看護師
- そしてもちろん クライアント満足！

独立チームのサポート

- 1つのバックオフィスに45人のスタッフ、15人のコーチ、マネジャーはいない、2人のディレクター。
- バックオフィスが避けがたい事務を賄うことにより、ナースはそれに煩わされることがない！
 - － ケア料金の請求
 - － 従業員の給与支払
 - － 財務諸表の作成

ICTがそれを可能に- Buurtzorgweb

参考: 医学書院『病院』2014年6月号



Buurtzorgweb – いくつかの側面

- コミュニティ
- クライアントと従業員のデータ
- 稼働時間登録
- 文書共有
- アカウンタビリティのために必要なすべての管理業務
(ケアオフィス、監査対応等)

※1年以上の長期療養・介護をカバーする医療保険である特別医療費補償法 (AWBZ) の保険者は国だが、ケアオフィスが事務代行者としてケア提供者との契約・サービス購入、保険料徴収、被保険者の相談対応等を行う(ただしケアオフィスは近日廃止予定)

- プランニング(ケアプラン、シフト作成)

コミュニティ

- 理念・価値の共有。オランダ全土で働くナースが「ひとつ」と感じると感じる。
- ナースは全国の仲間によい取組み事例等を尋ねることができる。
- ディレクターは簡単に各チームのアイデアや意見を確認できる。
- バックオフィスは全ナースと簡単にコミュニケーションができる。
- ビュートゾルフのナース同士、近隣のインフォーマルケアや他のケア提供者とのコンタクト。

オランダ全国のビュートゾルフ



BUURTZORG



BUURTZORG

従業員満足

- 多数のナースが伝統的な組織を辞めてビュートゾルフにやってくる
- ナースが評価するのは
 - 小規模チームで働く
 - 自律的に働く
 - 独立性
 - 強いチームスピリット
 - 使い易いICT
- 2011年・2012年・2014年最優秀雇用者賞受賞



BUURTZORG

クライアント満足

- 質の高いケア
- 「他の307の在宅ケア組織と比較して、クライアントはビュートゾルフに最も高い評価を与えている(研究機関による2009年の調査結果)。」
- 2010年から: もっとも高いクライアント満足度(9.0)を獲得
- 患者団体や高齢者団体から支持される

イノベーションの例1: ラジオ番組



※チームの考えで地域に根ざす予防プロジェクト等を展開。
例えばアムステルダムのあるチームは「弾性ストックング」
というラジオ番組を持っている。

例2: 歩行器レース

[http://](http://www.youtube.com/watch?v=Q-fPDrN5pBU)
[www.youtube.c](http://www.youtube.com/watch?v=Q-fPDrN5pBU)
[om/watch?v=Q-](http://www.youtube.com/watch?v=Q-fPDrN5pBU)
[fPDrN5pBU](http://www.youtube.com/watch?v=Q-fPDrN5pBU)

組織にとっての費用対効果

- 間接費8%（在宅ケア組織における平均は25%）
→ より多くの資金をケアとイノベーションにまわすことができる
- 利益率: 5%（イノベーションや教育に）
※ ビュートゾルフは非営利組織
- 病欠率: 4%（平均7%）

国全体のケアコストの削減

- ビュートゾルフモデルが浸透すれば在宅ケアにかかるコストが現状の7割程度になりうる(ビュートゾルフモデルは予防促進、ケア期間の短縮、間接費の節減につながる)

※ビュートゾルフはケア判定センターによるインディケーションの45%のケアしか提供していない

- より満足した従業員とクライアント



- 政府とすべての政党はビュートゾルフモデルを他のケア組織に推奨

※ケア事業者におけるワークプロセスイノベーションを目的とした全国プロジェクトでのナレッジ共有、新しいケアコンセプトの確立と問題を抱える事業者の移行を進めるプロジェクトでソーシャルビジネスケースとしてとりあげ 等

- 他のセクター(警官、教員等)もこの組織モデルに関心

同じ考え方に基づく新しいコンセプト

- Buurtzorg Jong: 0～23才の子・青少年の発育及びその家族のサポート(10チーム)
- Buurtdiensten: 家事援助を中心としてガイダンス、軽い身体介護(予防)(85チーム)
- BuurtzorgT : 精神科ケア(12チーム)
- Buurtzorgpension: ショートステイ／リハビリテーション
- Buurtzorghuis: ホスピスケア
- BuurtzorgPlus: OT・PTがいるチーム
- スウェーデン、ベルギー、米国、アジア



新しいパラダイムが求められている

※ビュートゾルフモデルをとりあげた研究、それに基づく理論等(例)

- Integrating simplification theory: Sharda Nandram
- Reinventing organizations: Frederic Laloux
- In the eye of the storm: Jan Rotmans
- Managing professionals?: Don't! Mathieu Weggeman
- In the shadow of the care system: Annemarie van Dalen
- Humanity above bureaucracy: Jos de Blok/A. Pool



BUURTZORG

A black and white photograph of a park bench. The bench is made of wooden slats and has a blue rectangular sign with white text that reads "BUURTZORG". The bench is situated in a grassy area with trees in the background. Another bench is visible in the distance to the left.

BUURTZORG

ご清聴ありがとうございます