

外部評価委員会議事録（第1回）

日時	平成22年10月8日（金）15時～17時20分
場所	牛久愛和総合病院内「レストラン ザ・テラス」
出席者	外部委員：石神良三、大平俊純、柳井秀之、山本和 牛久愛和総合病院：高崎健、村瀬茂、阿部正宏、寺田みえ子、中野達也、 岩井野久男、中村育夫
欠席者	梅原新英

委員会は、高崎病院長が議長となり、次の議題について行われた。

議題

1. 委員会規則（案）の説明がなされ、全員一致により承認された。
併せて、委員を順に紹介した。（委員名略）
2. 議長より、院内外の活動について配布資料を基に次の通り説明があった。
 - 1) 病院活動状況
院内活動（診療科標榜変更、クリニカルインディケーター、臨床のあゆみ、C館改築）
社会活動（生活習慣病セミナー、牛久市民健康講座、院外健康相談コーナー、夏のプール等救護班、牛久市行事への救護班待機、健康まつり（12回）
内部組織（診療業務外）医療安全推進室、医療福祉相談室、患者サービス室
 - 2) 病院へのアクセスなど
送迎バス（バスルートの説明）、駐車場利用状況
 - 3) 病院内部のアメニティについて
待合室（テレビ、プロムナードギャラリー、観葉植物、絵画）
付帯設備等 売店
 - 4) 病院活動の広報
病院広報誌“ふれあい”発行、ホームページ、牛久市広報誌
 - 5) 医療安全推進室活動、基本的対応
医療安全体制、インシデント、アクシデントレポート
医療事故の現状、予防対策検討、情報の公開
 - 6) 病院サービスの問題点
患者サービス室対応事例、投書の分析、未収金問題
 - 7) 対応検討問題
身体抑制の実施：医療安全の点より身体の動きを抑制する処置

個人情報保護と安全確認（名前呼称、医療関係者の医療情報参照）

業務妨害者に対する警察への通報

患者さんからのパワーハラスメントへの対応

3. 前項に関して、各担当委員より説明があった。

1) 岩井野委員より、医療安全管理委員会の中に、医薬品安全管理委員会、院内感染対策委員会、医療ガス安全管理委員会、輸血療法委員会、創対策委員会、医療機器安全管理委員会がある。

また、毎年医療安全推進週間を設定し、医療安全強化を図っている。今年度の事故件数 24 件、死亡後遺症に至るものは 0 件との報告があった。

2) 中村委員より、患者サービス室は、院長の肝煎りで相談窓口として今年の 3 月に設置された。いわゆる「モンスターペイシエント」、病院に対して理不尽な要求、暴言、暴力の対応をしている。看護職員など女性職員に対するセクシャルハラスメントもあるとの報告があった。

3) 阿部委員より、広報活動について説明がされた。とにかく敷居を低くした病院としての広報を心がけている。手段として、当院での生活習慣病教室、牛久市保健センターでの市民講座の開催。また、地域の開業医の先生方との合同カンファレンスを行っている。また、病院ホームページの充実を図り、瞬時的な情報伝達を流している。インターネットを利用しない高齢者の方には、広報誌「ふれあい」を発行し、分かり易い広報を実施している。

4. 2項、3項による病院側からの説明に対し、外部委員から次の通り意見があった。

1) 広報誌「ふれあい」について

文字にかなをつけるべき、医療用語等読みづらい。外来語が多い、分かり易い言葉に変えてはどうか。

2) 送迎バスの運用について

高齢者は車が使用できずに不便な人がいる。何とか上手い運用を考えて継続して欲しい。市のコミュニティバスと連絡を検討してはどうか。

3) クレーマー対応について

病院に来る人は、心の屈折がある。話を聴いてあげるとよい。今は、病院に限らず学校でも色々なクレームがある。

4) うわさ（口コミ）等について

病院の根幹は診療、治療である。診療に対しての是非が問われる。良い診療、治療があれば、良い評判が広がり患者が来る。

また、緑ある環境の良い病院であることを広報すべき。これだけの環境の良い病院は他にない。

5) 牛久市医師会との合同カンファレンスについて

皆、かかりつけ医がいる。かかりつけ医と病院が提携してくれることは、患者にとってもよいこと。

6) 院内感染などの安全対策について

病院での良い事への取組みを広報したほうが良い。

7) 救急活動について

24時間体制で夜間も体制を整えて患者を待っている苦労は相当なもの。市町村ごとの搬入統計を自治体へ訴えてはどうか。資金的な援助も相談しては。我々も訴えに参加してもよい。

8) 未収金の問題について

法的手段や強い取立てをすると病院の風評を気にしてしまうが、如何かの問いに対し、払わない人には、どんどん請求すべき。正しいことをしているのだから風評はない。反って請求をしないと払わなくてもいい病院と思われるとの意見を得た。

9) 患者抑制についての是非について

通常は、同意書を取って行うものだが、治療上急を要し患者家族の同意を得られずに、手や足を抑制するなどはどうかの問いに対し、治療最優先、同意は事後説明でよいと思うとの見解があった。

5. 今後の開催について

議長より、年に2回実施したいとの申出があり了承された。

以上の議題を以って、今回の委員会を閉会した。

平成 22 年 10 月 8 日

議長・委員長 牛久愛和総合病院 高崎 健

議事録署名人 牛久愛和総合病院 中野 達也