

外部評価委員会記事録（第2回）

日 時 平成23年10月28日（金） 16時～17時40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：大平俊純、柳井秀之、山本和
牛久愛和総合病院：高崎健、竹下幹彦、梅原新英、千葉俊也、阿部正宏、
瀬口雅人、中野達也、寺田みえ子、関晃、小松崎豊
欠席者 石神良三
書 記 山岡正和

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. 委員の変更があったので、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（クリニカルインディケーター、臨床のあゆみ、C館増築、電子カルテ導入）
社会活動（生活習慣病セミナー、牛久市民健康講座、プール、牛久市行事の救護班、
健康相談コーナー（店舗）、健康まつり）
 - 2) 病院へのアクセス
送迎バス利用状況、駐車場状況（工事に伴う制限）
 - 3) 病院内部のアメニティ
プロムナードギャラリー（掲示者登録状況）、その他
 - 4) 病院活動の広報
病院広報誌「ふれあい」、ホームページ、牛久市広報誌
 - 5) 医療安全推進室活動報告
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) 病院サービス室の問題点
患者サービス室開設その後、患者対応事例
 - 7) 未収金の現状
未収金となる主な理由

3. 前項に関して、各担当委員より説明があった。

- 1) 阿部委員より、生活習慣病教室について説明がされた。患者さんが疑問に思っている様々なることを分かりやすく説明しながら続けて行きたい。
- 2) 病院長より、8月15日より電子カルテが導入され、特に大きな問題も無く移行出来ている説明があった。しかし、まだまだ問題点はあるので、ひとつひとつ解決し成長させて行きたい。
- 3) 中野委員より、送迎バスについて説明がされた。昨年の委員会で送迎バスは継続してほしいと言う意見が多かったので継続し運行している。また、送迎ルートの見直しをする必要があると考えている。
- 4) 阿部委員より広報誌「ふれあい」について説明がなされ、昨年指摘された専門用語や外来語は避けて親しみやすいものに変更している。
- 5) 梅原委員より医療安全推進室についての説明がされた。医療安全推進室の専従者を設置。「ヒヤリハットレポート」(ヒヤッとした、ハッとした事)の収集分析を行い、事故を未然に防ぐための対策立てすべての部署に配置しているリスクマネージャーに周知させることにより予防策を取っている。臨床のあゆみ等で情報は公開しており、誰でも閲覧できるようになっている。ヒヤリハットレポートは、年間4,000件ぐらいの報告がある。
- 6) 関委員より本年4月15日から警察OB2名を迎え新体制で始まったことの紹介と説明があった。対応したクレームは、4月より33件あり内容としては患者さんの勘違いのものも多く説明することで納得を得られた件も多かった。また、それとは別に電子カルテ導入時の対応についてクレームが多かった。中でも自動精算機の待ち時間に対するもので精算機を2台より4台へ増やしクレームが解消された件もあった。

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

1) 送迎バスの利用について

ひたち野うしくのルート追加については、人口が増加しているが若い方が多く高齢者が少ない。若い方は、バスを利用しない。高齢者の方のためのルートを考えてほしい。

2) 院内、図書館設置について

この近隣で実施しているのはJAとりで総合医療センターだけで他に実施していない。廊下のスペースを利用し約2,000冊の本の貸し出しを行っている。もし、愛和病院でも実施する場合は山本委員が2,000冊の書物の寄贈を考えている。患者さんのために設置してほしい。

3) ヒヤリハットレポートについて

情報を公開していることは良いこと。自身を持って公にすることは敬意を表したい。

4) 患者さんの呼び出しについて

受付の際や館内放送での患者さんの呼び出しについては、番号ではなく名前呼び出

すべきである。外部委員3名とも同じ意見である事が確認された。

5) 未収金の問題について

実力行使でないと回収できない。自宅訪問を行う。

6) 糖尿病食について

病院で自宅療養中の方のために食事を提供してはどうか検討してほしい。栄養士が献立を作り食事を自宅へ届けるサービス。詳しくは、牛久市役所に確認してほしい。

880円(個人負担 500円、公費負担 330円)

以上の議題を以って、今回の委員会を閉会した。

平成23年10月28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