

- 1 . 地域医療は社会が許容する範囲で住民の期待に応えること…公私の差はない
- 2 . 医療の普及から医療の質の向上を中心としたマネジメントシステムの確立へ
- 3 . 公私の差がないということは **equal footing** (存立基盤が同一であること) であるべき
- 4 . 現場に権限と責任を移譲すること (人的、物的、財的資源、情報)
- 5 . 補助金にのみ頼らない…自治体と綿密な契約を交わすこと
- 6 . 大学人事に依存しない
- 7 . 臨床研修教育の充実
- 8 . IT 化 物流 教育等
- 9 . 組合との対応
- 10 . 米国 VA の管理を参考にする

医療の質の評価

医療は正の追加ではなく負の回復である (非日常的できごとから日常へ)

product への期待と信頼の喪失

standard vs ISO

標準化と個人の個別性

第三者による学術的 (科学的検証) 評価、客観性の限界

公主導 vs 民主導

国際マーケット vs 地域機能

professional の使命と教育

同質性の社会・同質性の医療に評価 (違いを認める) を導入する困難

目に見えない asset、service の評価と費用負担

利用者の選択の自由と選択する力 (保険者の役割)

本質的機能と表層的機能

Dr. Codman

効果・安全・満足・効率・普及

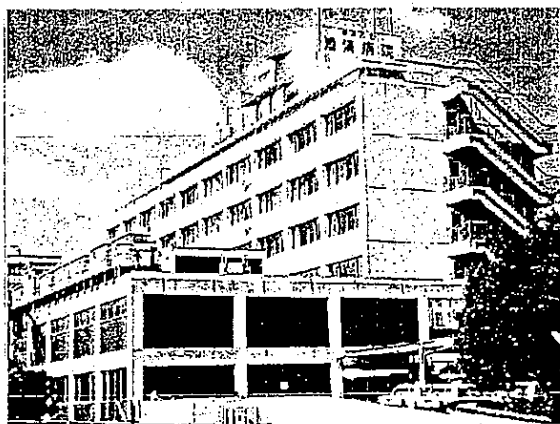
structure・process・outcome

at a time の評価と in a time period の評価

評価を受審することの意義

適正な医療管理教育の不在

病院探検隊 第30弾!!



建物は古いが
ホスピタリティあふれる病院
難点はプライバシーへの配慮

横浜市立港湾病院 (神奈川県横浜市)

横浜市外部評価委員を理事長・辻本好子がお引き受けしている関係で、横浜市から3病院の探検隊依頼が入りました。今回は、その第1弾です。

横浜市立港湾病院は、300床の急性期型病院。病院は築約40年で老朽化が進み、2004年の完成予定で新病院を建設中です。

初めての公立病院への探検隊の出動。当日は、案内

による見学3名、自由見学5名、飛び込み患者3名の計11名が病院を訪ねました。

スケジュール	10:20	探検開始 (飛び込み患者は随時)
	12:00	病院給食の試食
	13:00	探検隊メンバー打ち合わせ
	15:00	病院スタッフへのフィードバック
	17:00	終了

●場所別・探検隊フィードバック

◆エントランス・総合受付

玄関入口右壁に病院案内図があるが、その前に急患用のストレッチャー(移動式ベッド)が置いてあり、案内図が見えにくかった。

担当して11年目のベテランナースが、目配り、気配りをきかせて、にこやかに迎え入れているため、とてもホスピタリティを感じる。多くの患者が、挨拶しながら玄関を通っていた。不採算部門の人的配置なだけに、病院のサービスへの意気込みを感じた。

提案! 行き先のわからない人に丁寧に案内をされてはいたが、「院内見取り図」が手渡されれば、それを手がかりに安心して移動できるのではないと思った。

提案! 「総合受付」の後ろ側に数種類のパンフレットが設置されていたが、「院内広報誌」のような病院独自のメッセージが見当たらない。病院側からのメッセージや知ってもらいたい情報を「広報誌」で開示することも重要ではないだろうか。

◆受付・会計

①会計受付、②③会計支払い、④再来受付、⑤新患受付、という番号表示になっていた。

提案! 初めて訪れた患者にとっては、数字は訪ねる順番とすることもあるので、順路を考えての表示を再考してはどうか。

◆外来

クラーク(医療事務員)が中心になって、非常に細やかで丁寧な対応にホスピタリティを感じた。

総合診療室は、外のドアも中のカーテンも開け放たれてい

て、ドクターが患者さんに説明しているのが丸見え。声こそ廊下にまでは聞こえてこなかったが、プライバシーに対する配慮が欠けるのではないかと思った。その他、眼科、整形外科なども、中待合に診察室の音が筒抜けだった。

◆投書箱

銀行のATM機の横に1ヵ所あるだけ。まして投書の「回答」などの掲示は一切ない。これでは意見を届けようという気持ちにならないのではないだろうか。

提案! たとえ「総合案内」「医療相談室」が整備されているとしても、広く患者の「なまの声」に耳を傾けようという病院の姿勢が大切だと思うので、病棟はもちろん、外来各所に投書箱を設置してほしい。また、スペースの問題もあるが、できれば投書を書くときの小さなテーブルと椅子が用意されていると、患者は「ゆっくり意見を届けてみよう」という気持ちになれるのではないだろうか。

◆トイレ

トイレの前に、内科受診を待つ患者が座っていて、入りづらい。

排気が悪いのか、とても臭いが気になった。三角コーナーも剥き出し状況。

予備のトイレットペーパーが置いてある棚に埃がたまっていた。

提案! 清掃時間の表示など、管理状況が患者にもわかるようにすることで、清掃担当者の意識も変わるのではないだろうか。

病院探検隊 第30弾!! 横浜市立港湾病院(神奈川県横浜市)

◆掲示物

玄関を入った正面に掲げられた「理念」や「憲章」は、字が小さくて読みにくい。

提案! 掲示物は、まさに病院からの「わかってください」「知ってほしい」というメッセージ。もう少し大きな文字で掲載してほしい。



▲上方にあり小さくてよく見えない理念と憲章

掲示物の整理・統一がはかられ、押しつけられているような感じもなく、また不潔感も感じなかった。しかし、なかには古くなったセロテープがそのままになっているところもあり、全体的な見直しが必要だと感じた。

小児科外来待合正面の壁に大きなメッセージが掲げられているが、その横の壁がまったく有効利用されず、壁が剥き出しの状況。

提案! 子ども連れの母親にとって、病院の待ち時間ほど苦労するところはない。たとえば大メッセージの横のスペースにアニメのキャラクターの絵でも貼ってあげればと思った。ぜひとも壁の有効利用を考えて欲しい。

◆公衆電話

外来では自動販売機のコーナー、病棟はデイルームに設置されていて、人が行き来する場所だけにプライバシーへの配慮が感じられない。外来の公衆電話は、足元にゴミ箱がぎっしりと並んでいた。また、病棟のデイルームの公衆電話では、入院患者さんが身を縮めて「お金を持ってきて欲しい」とささやいている場に遭遇。横のベンチでは、若夫婦が孫を連れて見舞いに来た家族の楽しそうな状況が展開されていただけに、身の切られるような思いだった。

提案! せめて病棟に1カ所でも、既成品の電話ボックスを設置できないものだろうか?



▲公衆電話の下にはゴミ箱がぎっしり

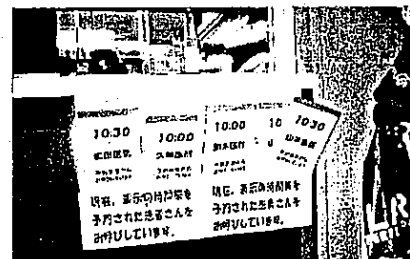
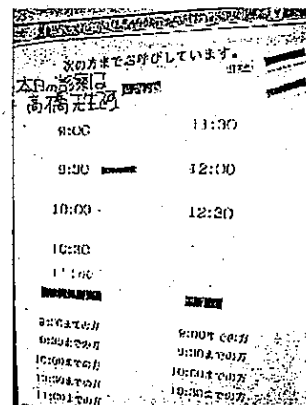
◆薬剤部

窓口業務を担っていた薬剤師の患者さんへの対応は丁寧で、にこやかだった。ただ、窓口が狭く、のぞき込まないといけないので、気軽に相談はしにくいように思った。

◆待ち時間の表示

外来診療の受付業務の努力として、各科それぞれにカードを作ったり、ゴム印で表示したり、赤い磁気テープで示すなど、積極的に表示に取り組んでいる。ただ、各科バラバラの取り組みで、統一感が見られなかった。

提案! せっかくの待ち時間表示も、字が小さく、近づかないと何の表示かわからない科がある。ひとこと「待ち時間の目安にしてください」と声かけがあれば、取り組み自体が患者にも浸透するのではないだろうか。



▲各科の待ち時間表示

◆検査室

受付カウンターの上に設置されたコンピューターの背面が剥き出し。配線コードを抜こうと思えば、いとも簡単。通りがかりの「いたずら」があっても不思議ではない状況にビックリした。危機管理上の問題として、緊急に改善の必要を感じた。



▲剥き出しになっているパソコンの背面

病院探検隊 第30弾!! 横浜市立港灣病院 (神奈川県横浜市)

◆採尿室

男女の別もなく、「ノックしてください」と貼り紙はあるものの、使用中であるかどうか外からは非常にわかりにくい。

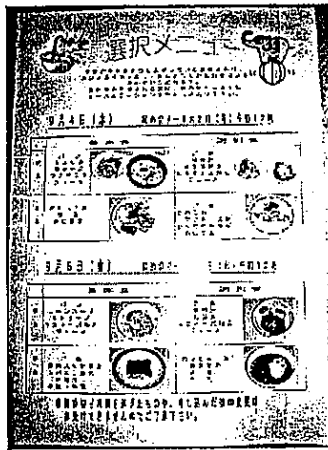
◆ナースステーション

2階のカウンターは確かに狭いが、あまりにも雑然としている。患者や見舞い客がカウンター越しに会話するスペースだけに、物を介しての"やりとり"であってほしくない。ほかの階は狭いながらも整理整頓されていたので、スタッフの意識を変えることで改善につながるのではないだろうか。

同姓の患者の名前を大きく書き出したり、アレルギーを持つ患者のカルテホルダーが色分けされているなど、さまざまに工夫されていた。

◆病棟

選択食の食事メニューを写真つきで表示している。食欲をそそるだけでなく、選ぶ指標にもなると思った。



▲病棟に貼り出された選択食のメニュー

デイルームの狭いスペースは仕方ないとしても、マンガや雑誌の上に置かれた「新聞入れ」は、ガムテープ剥き出しで、あまりに汚い。古い、狭いというハード面の厳しい状況ではあっても、清潔な環境を整えることは必要。

◆医療相談室

場所はわかりにくいですが、初めての人は案内されての訪室で、とくに迷うことはないとのこと。新病院完成後は「医療相談部」に昇格して、1階に設置される予定。また別に「特別相談室」があり、職員のメンタルヘルスや、精神的な患者の悩みなどを担当するなど、相談業務の細かな"棲み分け"を感じた。

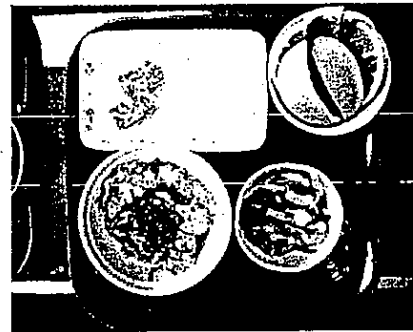
◆カルテ管理

病歴室では、入院患者のカルテの管理業務のみ。レントゲンは各外来でクラークが、そして外来カルテの管理は医事課の事務職員がおこなっている。

意見 患者の個人情報そのものであるカルテが、お粗末な状況で管理されていることに驚きとショックを禁じえなかった。カルテ開示の取り組みについても「原則公開」しているものの、「患者からの要請がないから」は、何の理由にもならない。いつでも患者が見ても耐えられえりようなカルテにしておくことが、緊急の課題のはず。まして病院経営に必要なデータが満載されたカルテ管理だけに、今後一層の努力を心から願いたい。

◆病院給食

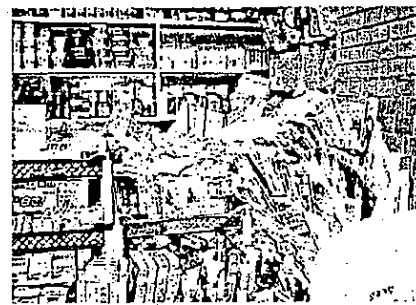
探検隊当日は、炊き込みご飯で、具がたくさん入っていて、とてもおいしかった。ただ、グレープフルーツが丸ごと1つつけられていて、切っただけの大きさが大きく、食べるのに苦労した。量もさることながら、途中で嫌になってしまう患者さんもあるのではないだろうか。



▲この日の病院給食(昼食)

◆売店

あまりにも乱雑に置かれた品物の数々に、あ然とする。雑誌などは、空いているスペースに「ささっている」状態。出入り業者といえども、病院の一部。管理上の責任として、毅然たる態度で業者への改善の指導の必要性を感じた。



▲積みあげるように並べられた売店の商品

●飛び込み患者の感想

(飛び込み患者は実際の症状や持病を使い、受診します。保険証を使わず自費で受診しますが、探検隊終了後に病院から全額返金していただいています)

●内科受診 症状:夏バテ 40歳代・男性

予診表を記入すると言われたが、何度コピーを重ねたのかと思うほど印刷が不鮮明で、わびしい気持ちになった。内科全体は診察室にドアがついていてプライバシーへの配慮を感じるが、初診の診察室だけアコーディオンカーテンになっていて、中の声が丸聞こえだった。

採血を受けたが、採血室が患者の通り道になっているため、

採血中にほかの患者や荷物が当たらないかとヒヤヒヤした。また、採血室に入ってから待ち時間が25分もあり、ちょっと長すぎるように思った。

ドクターは終始にこやかな対応で、安心感があつた。検査についても希望を尋ねてこられ、患者の意志を尊重する姿勢を感じた。

病院探検隊 第30弾!! 横浜市立港南病院(神奈川県横浜市)

●眼科受診 症状:まぶしい光が目に見える 50歳代・女性

外来受付でカルテを出すときに、待ち時間の状況などを伝えられていなかったため、長い待ち時間が苦痛だった。診察前に視力検査を受けたが、事前に何の検査なのか説明がなく、戸惑った。待合室の廊下は大変狭く、足の具合の悪い患者や点滴を受けながら通る人にとって危険だと思った。

中待合に入ると、診察室の話し声が丸聞こえで、他人に聞かれたくない話はできないと感じた。ただ、もれ聞こえてくるドクターの声は、高齢の方にも子どもさんにもとても丁寧で、「このドクターだったら安心」と心の準備はできた。実際に、ドクターは話を丁寧に聞いてくれ、今後のアドバイスも十分してもらえたので、満足感があつた。

会計で待っている間、あちこちから患者を呼ぶ声が聞こえてくるので、聞き漏らすのではないかと不安に感じた。

●整形外科受診 症状:両手人差し指付け根の痛み 30歳代・女性

新患受付で25分待った。待合には患者・家族があふれ、座るスペースすらない。また、あちこちからマイクの呼び出しやテレビの音などが聞こえてくるので、落ち着いて待つ気分にはなれなかった。

整形外科外来受付では、クラークから「1時間前後は待っていただく」と目安を示してもらえたので、イライラせずに待つことができた。

中待合に入って、あまりのプライバシーのなさにショックを受けた。大きな部屋をカーテンで仕切って診察室にしてあるだけ。ドクターの声は筒抜けでプライバシーはまったく守られず、クラークの話し声も入り混じって、とても落ちつかない気分だった。中待合にある椅子の数以上に患者が呼び入れられるため、中待合で立って待つ患者もいた。

ドクターからは、まず自己紹介があり、マナーを大事にしている姿勢を感じた。説明も丁寧だったが、頸椎ヘルニアという持病を伝えたことで原因が特定され、詳しい触診がなかったため不安になった。

●病院スタッフへのフィードバック

(これまで「現場スタッフとのディスカッション」と「管理職へのフィードバック」に分けていましたが、探検隊メンバーが時間をかけてフィードバック内容を打ち合わせるため、今回から試験的に合同の2時間のフィードバックのみに行っています)

探検隊 投書箱の設置が1カ所のみというのは、患者の声を聞きたいというメッセージが伝わってこないが。

病院 たしかに1つしか設置していない。投書箱に届いた意見は、管理職の会議で検討し、連絡先を明記して下さっている方には院長名でお礼や回答を送っている。来週から「患者満足度アンケート」を実施する予定なので、投書箱のことも併せて検討していきたい。

探検隊 各科で待ち時間表示の工夫をされているが、病院として統一した取り組みにはなっていないのだろうか。

病院 患者さんの不満の声が一番多いのが、待ち時間について。そこで今年2月から、各科外来ナースが工夫して取り組んでいるため、まだ病院全体の取り組みにはなっていない。今日のフィードバックを聞いて、単に表示するだけではなく、積極的な声かけが必要だと思った。明日からでも、改善に取り組みたい。

探検隊 収納スペースの問題だと思うが、病棟の廊下に車椅子などが放置されているのが気になった。

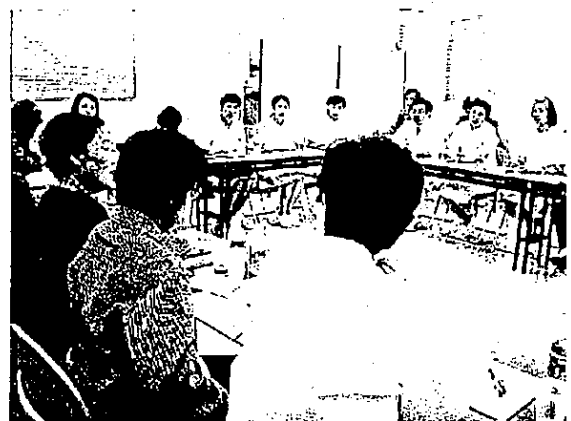
病院 1964年に建てられた病院なので、そのときに必要と考えられた収納スペースしかない。なるべく、廊下の片側に置くように工夫はしている。新病院は、収納スペースも廊下も広くしてある。

探検隊 売店は言わずもがな、だが。

病院 今日、必ず指摘されると思っていた。私たちも再三申し込んでいるが、契約の問題もあり、難しい。しかし、今日の意見を踏まえて、もう一度、サービス向上のために指導する。

探検隊 クラークやナースが、とても温かい笑顔で患者に対応していて、ソフト面が素晴らしいという印象を持った。

病院 一生懸命対応に努力しているが、まだまだ管理面が悪く、ナースの動きがスムーズにっていない場合もある。今日のさまざまな意見をお聞きして、改善のために努力していきたい。



▲病院スタッフへのフィードバック