

当院における ISO9001 によるマネジメントの現状

稲山 靖弘 竹下 武 聖志会 渡辺第二病院
植松 博之 植松行政書士事務所

現在、医療機関に求められている第三者評価には、日本病院機能評価と ISO9001 がある。当院では、3 年前に、ISO9001 の認証を受け現在も継続している。

今回、当院で行われている ISO9001 によるマネジメントの実際について考察を加えながら紹介してみたい。

まず ISO9001 に従って、最初に我々は、医療理念、運営方針、部門別目標の決定とその内容を掲示した。次に、事務部総務課長を ISO9001 の管理責任者 (GM) に任命した。GM は、毎月 1 回 ISO9001 の現状報告のための会議の開催し、院長を含めた管理職に報告している。

次に、内部コミュニケーションを確立し、院内の情報が、必要な職員に届くシステムを構築した。そして、病院運営上患者さんからのクレーム、ヒアリハットを含む医療事故、物品の不具合、部署間や部署内の不都合を「不適合事項 (是正処置希望) として報告、記録するシステムを確立した。その内容はすべて一旦 GM に預けられ、必ず一つずつ解決している。その事項は先に制定した伝達システムにより確実に各職員に伝えられ実行してきた。その内容も是正処置記録として記録保管している。

そのような事項は 3 ヶ月に 1 回程度、職員で構成される内部監査員により、是正が継続的に行われているか確認を受けている。そしてこのようなシステムを維持することによって継続的改善を実行することができた。当院では、上記に述べた不適合事項 (是正希望書) が、毎月 140 件程度作成される。3 年前の認証時から合算すると、現在まで約 4000 件提出された。

また、教育も ISO9001 の大切な事項であり、月に約 15 回の院内研修を行い自由参加にて対応している。ただ参加記録は残し、常に職員の業務に対する力量に照らし合わせるようにしている。その延長上で、当院では、150 名中 2 年間で 22 名の認知症ケア専門士の誕生を見た。

インフラ、作業環境も改善を図り、例えば認知症の患者さんへの誤薬も 43000 回に 3 回程度と低い結果を得ている。

このように現在も当院は ISO9001 によって運営されており、年 2 回実施される「患者満足度調査」にても高い評価を得ており、今後も継続していく予定である。

*開催日時

平成 19 年 11 月 11 日 (日) 9:00~18:00

*会場

グランキューブ大阪 (大阪国際会議場)
〒530-0005 大阪市北区中之島 5 丁目 3 番 51 号
TEL 06 (4803) 5555 (代)

主催: (社)大阪府病院協会・(社)大阪府私立病院協会