

平成 23 年度 事業計画書

1. 運営体制（昨年度を踏まえての対応）別紙 1

- (1) 急に具合が悪くなった方に、応急処置を施し、かかりつけ医に引き継ぐための外来診療を行なう。
- (2) 受診者の中には直ちに入院や手術が必要な重症患者もあり、そのような受診者に対しては、すみやかに後方支援病院へ移送するなど、的確、迅速な対応に努める。
- (3) 例年、多くの受診者が予想される GW、年末年始等において、長時間の待ち時間を解消するため、昨年度同様受付分離を実施し、待ち時間の短縮を図るとともに、混雑している時は場合によっては受付後、車の中で待機してもらうなど、待合室の環境改善に努める。

2. 後方支援体制の強化

- (1) 後方支援病院への移送をスムーズに実施させるため、市主催の救急医療対策会議、急患診療センター運営検討会議とは別に、昨年度から医師会主催で実施した二次輪番病院担当者会議や病院長懇談会を今年度も開催し、一次、二次、三次救急の役割について話し合い、相互理解を深める。

3. 要望、苦情への対応

- (1) 利用者からの要望、苦情等には新潟市と協議の上、適切に対応する。
特に苦情については、時間をかけず、迅速に対応する
- (2) 新潟市急患診療センターは急に具合が悪くなった方に対し、あくまでも応急措置を施し、かかりつけ医に引き継ぐための外来診療を行うところである。そのため病院に比べると受診者の要望に応えられる範囲は限られてくる。受診者は「休日診療所」と思って受診する人が多く、そのギャップのため、苦情へと発展するケースが多々ある。

今後、機会をとらえ、昨年度同様「市報にいがた」等で市民に対し、

新潟市急患診療センターとはこういう施設であるということを広く広報して欲しい。

また、さらに今年度も窓口等にアンケート用紙及び投函箱を用意し、要望の把握に努め、市と協議し可能な範囲で実現に努める。

4. 新潟市との連携強化

- (1) 平成21年度、新型インフルエンザ流行期には、新潟市と合同で、急患診療センターの後方支援として、日曜日、休日に限り、開業医に対し、手上げ方式をお願いをした。それでも流行のピーク時には1日960余人の受診者があり、6時間待ちの状況となった。また、年末年始、GWには1日800人を超える状況となる。

この状況を踏まえ、「新潟市急患診療センター運営検討会議」の中でこの規模の施設では1日800人が限度。これを超えるとさまざまな場面で不具合が生じるという指摘があり、今後も後方支援対策も含め、新潟市と対応策について協議していきたい。

- (2) 消防局との連携

診療時間外に来られた患者や重症患者に対する後方支援病院の紹介について、うまく機能しない場面も多く、これまで市と消防局と三者で話し合いを行ってきたが、今後一層の連携を図るため、二次輪番病院も入れたかたちでの協議を進めていきたい。

〈診療科目、診療時間〉

診療科目	平日	土曜	日曜・祝日
内 科	19:00～翌7:00	14:00～翌9:00	9:00～翌7:00
小 児 科			
眼 科	/	/	9:00～18:00
耳鼻咽喉科			
脳 外 科			
整形外科	19:00～22:00	※22:00～翌9:00	9:00～22:00
外 科	/	15:00～22:00	/
産婦人科	/	/	9:00～18:00

※今年度、4月から試行予定