



平成 29 年 8 月 30 日放送

患者サポートセンターについて

県北医療センター高萩協同病院

患者サポートセンター師長 退院調整看護師 榎村 晴美

司会者：患者サポートセンターとはどのような部署なのですか？

榎 村：地域の医院、病院、関係施設等との連携を充実させるために、平成 29 年 4 月から地域連携室、退院支援室、医療相談室を統合し、「患者サポートセンター」として病院の組織図からも独立した部署となりました。

司会者：地域連携室、退院支援室、医療相談室から構成されているのですね。

榎 村：はい。病院によって構成要員はさまざまですが、薬剤師や医療安全管理の専任看護師を配置している施設もあります。当院の病床数は 220 床ですから、職員の顔と役割を認識しており、すぐ連携をとれる環境にあることはメリットであると思います。

司会者：具体的にはどのような業務をしているのでしょうか？

榎 村：地域連携室は病診連携が主になります。

司会者：病診連携とは？

榎 村：患者さんに適切な医療を効率よく提供するため、地域の病院とクリニック等が病状に応じて役割分担しながら協力して治療にあたる体制のことです。専門的な治療・入院が必要になった場合、地域連携室で紹介を受けて当院への受診調整（緊急・予定）をしたり、逆に当院から他医療機関へ受診や入院が必要になった場合の診療予約を行なっています。医療機器の有効利用の面では、骨塩定量検査、CT、MRI を予約し他医療機関の患者さんに受診して頂くことで地域の先生方の診断に役立てて頂いております。その他、紹介元医療機関への返書管理や、受診しやすいしくみ作り、病院の顔として病院を対外的にアピールしていくことが重要な役割です。4 月から 2 ヶ月に 1 回「患者サポートセンター便り」をセンターの中心となって発行しており、近隣の病院、関連施設

への訪問を行い顔の見える関係作りを行っているところです。

司会者：退院支援室とは文字通り退院に向けた支援をしているところと考えていいでしょうか？

榎 村：退院支援とは、退院後の患者さんが自宅で安心して療養できるように入院中から支援し、自宅療養のための環境を整えることを意味しています。入院中の患者さんが退院できる状態になっても、退院翌日から自立した日常生活を送ることができないことがあります。特に高齢者の場合は、退院して自宅に戻ることになっても、病気や障害を抱えながら療養しなければならないことが多いです。退院後に病気や障害を持ちながらも、安全に自宅で療養生活を送るためには、経済的な問題やマンパワーの問題など様々な問題に対して、患者さんや家族の状況、自宅環境を考慮しながら関わっていく必要があります。

司会者：治療が終われば退院ではなく、多方面から考え、安心な退院を目指すということは本人や家族にとって安心なことだと思います。退院支援のポイントはありますか？

榎 村：退院調整看護師と医療ソーシャルワーカーが在籍していますが役割分担をして業務にあたっています。通常同様の業務を行っていますが、医療依存度の高い患者さんは退院調整看護師、社会福祉制度等の利用に関しては医療ソーシャルワーカーが担当しています。できるだけ入院早期に患者・家族と面会し、入院前の身体状況や自宅環境、どこまでできれば自宅に退院できるか、退院先は自宅か等を確認し、大体の目標設定を患者家族と共に行います。院内の様々な職種が患者さんを取り巻くチームとして連携して動き、更に地域の関連機関との連携を図っていきます。患者さんの意向に沿うことが一番大切なことなので、入院時の目標設定通りに行かなくても退院までに何度もカンファレンスをして納得のいく形を目指していきますので御安心下さい。退院前訪問といいますが、入院中から患者さんに自宅へ外出して頂き、住宅改修の検討、福祉用具の選択、自宅環境を把握した上で入院中のリハビリテーションを行っています。実際に自宅で行うことが生活に結び付いた支援という意味では大切になります。

司会者：退院支援室で調整する主な制度や地域のサービスにはどのようなものがありますか？

檜 村：必要なサービスを適切に使用できるように、介護保険や障害年金等の制度を説明し、地域のケアマネージャーに連絡を入れ各種サービスを導入していきます。例えば在宅療養をご希望の方には訪問診療や訪問看護・介護等、自宅で医療処置が必要な場合は医療機器のレンタルや必要な衛生用品の手配、介護者の負担を減らすために地域のデイサービスやショートステイの手配も行います。同時進行でご家族への退院指導も行っています。

司会者：3つ目の医療相談室について教えてください。

檜 村：病気に伴う生活や仕事への不安、医療・福祉制度、医療費の支払い、入院から退院、転院までの経過における病院に対しての要望や苦情、医療や病院職員に対しての疑問・不安、カルテ開示等に関する内容について、専門の相談員である社会福祉士の国家資格を持った医療ソーシャルワーカーが相談に応じています。ご相談の内容により病院内の様々な職種と相談し、必要に応じて地域の医療・保険・福祉関係機関と連携を図り、より安心した療養生活が送れるように支援しています。相談内容について、秘密厳守はもとより、相談において不利益を与えることはありませんのでお気軽にご相談下さい。入院中の患者さんだけでなく、外来通院中の患者さんの相談もお受けしております。

司会者：今後の患者サポートセンターの目標についてお聞かせ下さい。

檜 村：独立した部門としてスタートしましたが、まだまだ業務を整理・拡大していかなければならないと感じています。前方支援・後方支援については行っておりますが、側方支援には着手できておりません。当院から情報を発信し、地域の関係機関と共に学んでいかなければならないと考えます。外来から入院までの流れですが、予約以外の入院は一本化して連絡が入り、振り分けをした上で患者さんを把握することはできています。更に、入院前から患者・家族の不安を知り早期介入する為に、患者サポートセンターのスタッフで入院前に病歴を聴取したり入院・検査オリエンテーションをすることで患者満足度の向上に努め、入院病棟の業務軽減につなげたいと思います。患者さんや地域との信頼関係を構築し、選んで頂ける病院を目指したいと思います。