

入退院センターの設置

医療情報部 酒巻 哲夫



二年前から準備してきた入退院センターが、病院西の入り口と旧売店跡地を改装し、4月16日に開所しました。事務職、メディカル・ソーシャル・ワーカー(MSW)、看護師、薬剤師、栄養士など各職種がチームとなって、入院前から患者さんを支援します。開設にあたっては入退院センター担当として看護師2名と事務職(外注)1名の増員をしました。患者支援センター内の機能として入退院を支援しますので、兼任ですが私を含めて3人の医師がかかわっています。

入退院センター設置の主な目的は、Ⅰ. 入退院支援(入院前から看護師の面談により、入院中・退院後に発生しうる問題に早期介入)、Ⅱ. 患者満足度の向上(患者さんに安心・安全な医療環境を提供)、Ⅲ. 診療・看護に集中できる環境の提供(各診療科が行っていた入院案内業務を一括集約し、合理化する)です。このように多職種が総合的な入退院支援をすることは国立大学病院の中でも先陣を切った取り組みと自負しています。おりしも、24年度の診療報酬で入退院に関する患者支援が新たな評価対象となったことは私たちの追い風でもあります。

ここでの業務フローはおおよそ次のようなものです。

- (1) 外来で入院が必要となった患者を、入退院センターに連絡
- (2) 入退院センターでの支援開始
 - * 事務的手続き開始
 - * 入院に関する注意事項の説明
 - * 看護師による病状把握・問題抽出
 - * がん相談等各種相談業務へつなぎ、療養支援をする
 - * 必要があればMSWが関与して、介護・福祉など支援
 - * 必要があれば薬剤師による持参薬整理、服薬中止薬のチェックなど
- (3) 退院困難者の支援
 - * 従来、患者支援センターとして行ってきた支援
- (4) 入退院支援カンファランス

なお、外来1Fの窓口2番での入退院受付は、医療サービス課に在籍した入院担当の事務職(外注)が当センター受付の廊下を挟む向かい側の部屋に移ったことに伴い、全て入退院センターで行うこととなりました。これまでの2番窓口は、5月から各種保険の診断書などを発行する業務に変更されます。また、入院案内など患者さんへの配布冊子も一新されたことをお知らせします。これらの変更については随時アナウンスがありますので、宜しくご注意願います。

センター開設に二年の準備期間を設けたとはいえ、業務開始に当たって十分に体制を整備できているわけではありません。人員も十分ではないかもしれません。現在は婦人科、血液・腎リウマチ内科入院予定患者の入院支援を行って、業務フローと役割分担の整理を行っています。それ以外の診療科の入院については、当面窓口の場所が変わるのみですが、今後は暫時に支援する診療科を増やす予定です。

これまでは診療科ごとに入院窓口業務が異なっていましたが、これらを入退院センター業務という一連のものに再構築するために、今後も業務改善を行いながら取り組んで参ります。

