

医療支援相談室のこの一年

医療支援相談室参事 谷津 万里

当相談室では現在看護・医事・総務所属の6名が業務しており、組織的には事務部に所属している。患者相談には問題が複合している場合が多く、看護・医事業務の相談に対応できる相談室では互いの業務がリンクしている事も多く、情報が共有しやすいという利点があった。しかし、医事課職員の相談室業務は、医事課業務を抱えて相談室業務を行っており、外来診療録を元にして行う医事業務では、カルテ庫から離れた相談室ではかなり効率の悪い業務動線となった。院内・外からの問い合わせも圧倒的に多く、加えて窓口業務や相談業務、時には苦情の処理など、席が暖まることのないほどだった。診療報酬の改定が行われる中、医療扶助に関しては毎年のように制度が変わり、その都度更新を求められる等、業務が過重な状況であることが推察された。医療制度における扶助を受けている患者は大なり小なりの問題を抱えていることが多く、診療部や地域と連携し、迅速に個々に応じたきめ細かい対応を心がけ、相談室の活動目的であるサービス向上に大きく貢献した。

相談業務では8月に亜急性期病床が中止されたが、退院調整においては看護師のみならず、医師からの依頼もあり漸増傾向にあった。また、当院精神科への医師派遣が困難となり、病床の縮小に伴い、ケースワーカーが精神科患者の転院・退院調整に奔走した一年で、計126名の調整を行なった。相談室の活動が地域に浸透するにつれ施設や機関からの情報提供の依頼や相談が増え、相談内容も多岐に渡った。ひとくちに調整と言っても、患者・家族の希望や当院の事情、転院先

病院や施設の都合、また、地域のサービス内容に左右されることも多く、調整の困難さを日々痛感している。個人情報保護法が制定されたこともあって、情報提供のあり方について学ぶことが多かった。

相談室では、患者が地域で少しでも長く生活できるようにサポートしたいと考えており、そのための情報提供を惜しむつもりはない。サポートとは情報を直接地域に帰すことだけでなく、患者(利用者)のサービスを行う地域で発生する問題を医療(看護)職へフィードバックすることも大切な役割と考えている。このことは院内での会議や意見交換の機会を利用してアピールしており、診療部、看護部、コ・メディカルや他の部門からの支持は大きな支えである。

今後の課題

今後、診療報酬改定では在院日数の短縮に拍車がかかることは必至である。現在の17~18日の在院日数を減らす具体的方法を考えていかねばならない。固定チームナーシングがまだ十分に機能していない事も一因であると思うが、相談室からの連絡・報告が担当者や関係者に十分に伝わっていないと感じる場面が多い。病棟単位で専任の看護師と定期的にカンファレンスを持ち退院調整を図っていく方法は有機的で有効な支援になると考えている。また、現在は医事職員が様々な機関に相談しながら個々の患者に適切な制度を探すなどの努力をしているが、やはりMSWの存在が強く望まれる。MSWの在職は医療の質の向上に大きく寄与するであろうことは明らかである。

平成17年度の業務結果について
診療・検査(CT・MRI・RI)予約数

診療予約患者数	項目		利用者数	大型医療機器	項目		利用者数	検査種類		
	年度	利用施設数			年度	利用施設数		CT	MRI	R
	17年度 (4月~1月)	13	204		17年度 (4月~1月)	9	57	40	14	3
	16年度 (9月~3月)	9	86		16年度 (10月~3月)	5	25	20	4	1

苦情「患者の声」統計

苦情分類	年度別 苦情件数合計			合計	16年度計 (4~3月)			合計
	17年度計 (4~1月)	合計	16年度計 (4~3月)		合計			
	診	看	事	30	診	看	事	38
① 職員の接遇・応対への苦情	10	5	4	19	10	5	1	16
② 説明の不足(治療・手術・検査・診断)	3	0	0	3	5	1	0	6
③ 看護の不備・不足	0	1	0	1	0	2	0	2
④ 病院体制・システムへの苦情	0	2	0	2	1	0	0	1
⑤ 医療(看護)職員の技術に関する苦情	4	0	0	4	6	1	0	7
⑥ プライバシーの配慮への苦情	0	1	0	1	1	0	0	1
⑦ 待ち時間に関する苦情	2	3	1	6	0	0	0	0
⑧ 付帯設備に関する苦情	0	0	1	1	0	0	2	2
⑨ その他	1	1	0	2	1	1	1	3
⑩ お礼	0	0	0	0	0	0	0	0
苦情該当部署 合計	20	13	6	39	24	10	4	38