

医療支援相談室3年の取り組み

医療支援相談室参事 谷津 万里

相談室開設から早いもので3年が経過しました。当初は不安だらけの業務開始でしたが、そんな心配は無用でした。地域が医療支援相談室の開設を望んでおり、医療との連携を求めています。院内においても相談事のたらい回しを防ぐため、総合的な相談の受け入れ部署が必要でした。開設半年以降からは亜急性期(平成17年中止)の患者さんの退院調整業務をはじめ、各看護単位からの退院調整依頼が漸増してきました。また、総合相談では私たちの予想を超えるあらゆる相談が寄せられました。それは医療機関にとどまらず、地域保健・福祉機関や施設、地域住民からでした。特に苦情に関しては開設の年は数年前に受けた医療に対する不信や不満の訴えが目立ちました。日々の業務で遭遇した予想外の相談や事例はその都度システムを作り対応しました。

3年間の取り組み業務と統計

- 1) 紹介患者の受託業務
- 2) 大型医療機器受託業務 (放射線科 検査科)
- 3) 検査受諾業務 (検査科)
- 4) 亜急性期患者の退院調整業務
- 5) 総合案内窓口業務
- 6) 患者苦情・ご意見相談業務
- 7) 総合相談業務
- 8) 退院調整業務
- 9) 相談室新聞 (一期一会) の発行

1)の紹介患者の受諾では16年度の下半期86名が17年度235名、18年度の上半期でも134名の依頼がありました。2)の大型医療機器の共同利用は16年度の下半期25件が17年度63件、18年度の上半期47件と確実に地域に浸透し、地域医療をサポートしています。

苦情の相談業務では現場と訴え者双方から事実関係を確認した報告書を、当該部署を含め病院管

理職全員に回覧しました。この対応には一部で反発が聞かれたが、患者からの視点で問題提起するという基本姿勢は大筋では理解が得られました。しかし、相談室のみの対応では限界もあり、また現場への十分な問題提起の機会になりませんでした。その為、当該部署で対応するようにしたところ、訴え者からきちんと対応してもらったという満足する声が聞かれるようになりました。患者さんの権利意識の向上もあり苦情は増加傾向ですが、相談室では些細な事象でも患者さんの声をしっかり現場に返すよう心がけています。

7)の退院調整業務では3年の間に医療・介護を取り巻く情勢が大きく変化し、近隣町村では益々家族の役割、介護力が減弱化しています。そのような中、平成16年度の医療施設への調整は50件でしたが、平成17年度は94件、平成18年は1月までに66件と急激な増加を見せています。

相談室業務において心がけた事

相談室業務を遂行する上で一番大切なことは、それぞれの現場(地域・患者・医療者)にきめ細かに情報をフィード・バックすることです。例えば名寄の高齢化率は平成17年では22.8%(全国は20.0%)と全国的にも上回っており、認知症の患者を抱える家族や施設からの相談は深刻です。当院は精神科医師の確保は大きな課題であり、相談への対応には診療科への迅速な報告や地域との密な連携から、早期受診や関わりにつながるよう心がけています。二つ目は患者の意思を可能な限り尊重することです。これは患者を支える家族の抱える問題にも左右される事が多く、困難な場合も少なくありません。三つ目は相談室業務の啓蒙です。これは日々の業務が啓蒙であり、上記二つを心がけ、きめ細かに連携して理解を得ていきたいと思っています。