

2024

4月

患サポ通信

—ささえちゃん便り—

第120号



花の盛りもあわただしく去り、いよいよ春も深まってまいりました。
今月号は、「患者サポートセンター」についてご紹介いたします。



患者サポートセンターの紹介 —患者の安心を支える橋渡し—

当院は、地域の皆様が安心して生活を送れるよう、県内唯一の特定機能病院として、高度な医療を提供すると同時に、地域連携・入退院支援などの患者サポート体制を強化しています。

患者サポートセンターは2017年に地域連携部から名称変更される形で開設され、『健康を支える医療・心温まる医療を目指して県民と共に歩む』という当院の基本理念のもと、「医療連携」「入退院支援」「病床管理」「患者支援」を行っております。

これらについて、近年の取組を紹介させていただきます。

■医療連携

前方支援(紹介)として地域の医療機関からの紹介患者をスムーズに受け入れる調整窓口業務を行っており、後方支援(逆紹介)として医療ソーシャルワーカーが、入院中の患者やその家族からの相談に対応しながら助言や調整を行い、必要に応じて地域の医療機関や福祉機関と連携して在宅療養や転院を調整し、切れ目のない医療・福祉サービスの提供を目指しています。

2022年からは、事前予約返答の迅速化と信頼関係構築のための適切な返書作成にも取り組み、予約の連絡をいただいてから30分以内に返答できた割合が、取り組み前の2022年1月の59%から、2024年1月には97%まで改善しました。

返書作成も、適切なタイミングでの返書の作成を徹底することで、紹介後3か月以内の返書作成率を80%以上まで向上させることができました。

また、地域全体での医療支援体制の構築・連携強化にも努め、福島医大病院が事務局となり東日本大震災を契機に設立されたふくしま病院連携ネットワークと、県北地域医療連携ネットワークの活動を通し、限られた医療資源の中で患者に適切な医療を提供するための取組も推進しています。

■入退院支援

入院支援として入院前面談を通し、入院前から患者の身体的、精神的、社会的問題を把握し、多職種が連携した支援を行っています。

新たな取組として、退院困難要因を有する患者を拾い上げる退院支援介入依頼システムの導入及び手順の見直しと、それらについて病棟スタッフとの共有を行うことで、退院支援加算等の算定率が2021年の60%台から2023年には80%を超えるなど、退院支援介入を必要とする患者に適切な支援を行う体制の構築を進めているところです。

■病床管理

病床管理看護師長を中心として、入院一元管理、転院受け入れ調整を行っております。

COVID19感染流行時のコロナ専用病床の設置時も臨機応変な病床管理を行い、夜間緊急入院における感染対策目的の個室確保ルールの設定を行うなど、大きな混乱を来すことなく運用することができました。

■患者支援

医療連携・相談室において、病気を起因とした様々な問題や、院内における疑問や意見に対する相談に対応しております。

また、治療及び健康管理において情報と教育は不可欠であることから、積極的情報発信にも努めております。当院での診療の特徴・強み、新規医療技術を中心に、正確で理解しやすい情報提供や、疾患や治療法に関する講演の開催を通じて、すべての皆様がよりよい医療を受けられるよう支援しています。

本年は、医療におけるダイバーシティ&インクルージョンの理解を深めることを目的に、LGBTQに関する講演を予定しております。

LGBTQの患者を認識することは、受診や相談のハードルを下げ、適切な医療提供につながるとともに、それらに配慮できる職員が増えることは、すべての患者にとってよりよい受診環境につながります。さらに、LGBTQの職員にとっても、配慮された就労環境を整備することは、多様な人材の働きやすさ・心理的安定にもつながり、職員のメンタルヘルスの改善、インクルージョンによる様々な効果を期待できるはずです。

これからもすべての患者にとって安心できる医療・療養が受けられるよう、皆様と協力をしながら活動して参ります。



患者サポートセンター
門馬 智之 部長



入院前面談の様子



入院受付、案内の様子

