

入院支援センター運営報告

入院支援センター

縄田 智子 山口はるな 松本千佳子

平成24年10月1日から、入院に関する業務を集約した入院支援センターが開設された。外来診察室で入院が決まってから、実際に入院するまでの間、センターで実施している支援を報告する。

入院支援センターは、「入院決定時」「入院までの調整」「入院時」に、事務職員・薬剤師・看護師の3職種が主となり、業務を行っている。まず、医師により入院が決定した後、患者・家族はセンターを訪れる。センターでは、入院連絡先の確認・部屋希望の受付・入院案内パンフレットや入院手続きの説明・入院前休薬が必要な薬のチェックを行っている。看護師は必要な患者に対して、手術・入院オリエンテーションやクリニカルパスの説明を行い、入院に対する不安の軽減と円滑な入院準備ができるよう働きかけている。入院までの間に、入院に関する質問や確認したいことがある場合、センターを再度訪問したり、電話で相談したりすることができ、相談対応を行っている。入院支援センターの存在が患者・家族に周知されてきたため、相談件数は開設後より少しずつ増加している。

従来から病床管理センターで担当していた病床管理業務は、入院支援センターに移行され、病床の調整や患者電話連絡業務も行っている。入院当日は、入院受付と持参薬の確認を行い、入院病棟の案内を行っている。このように入院決定～入院までの業務を一元化することにより、患者の利便性とサービスの向上をめざした運営を心がけている。

事務職員・薬剤師・看護師のそれぞれの専門分野や役割責任はあるものの、患者サービスという同じ目標に向かって、職種をこえて支援し

合えるチーム医療を日々実践している。業務がスムーズに実施できるように多職種カンファレンスを通じ、効果的な人員配置や業務改善を繰り返し行い、よりよい運営方法を日々模索検討している。今後もサービス部門として、対応できる業務の拡大をめざし、患者サービスとともに診療科医師や看護師の負担軽減に寄与できるよう努めていきたい。

P-3 入院支援センター運営報告
入院支援センター 縄田智子・山口はるな・松本千佳子

はじめに
平成24年10月1日から、入院に関する業務を一元化した入院支援センターが開設された。このように入院に関する業務を集約したセンターの設置は、県内初である。稼働後3か月が経過したため、センターの運営状況を報告する。

設置の目的

- 患者サービスの向上
・安心して入院できるよう、多職種が連携し、患者をサポートする
・入院に関する手続きを一元的に担当者の利便性を向上させる
- 診療科・看護師の負担軽減
・業務を集約化・効率化することにより、各職種の業務負担を軽減し、入院時の業務負担は入院中の患者のケアに集中させる

実際の体制

事務職員	薬剤師	看護師
事務職員	薬剤師	看護師
事務職員	薬剤師	看護師

平成24年度 病床稼働率は、45%が目標です
緊急入院等で連絡をおかけしますが、病床の有効活用のために協力をお願いします

センターの業務

① 各科外来
・ 入院の決定(医師)
・ 入院支援センターの案内(外来)

② 入院支援センター(予約時)
・ 入院の案内とパンフレット説明(事務)
・ 患者連絡先の確認(事務)
・ 部屋希望受付(事務・看護師)
・ 入院前服薬の確認(薬剤師)
・ 手術・検査オリエンテーション(看護師)
・ 入院前オリエンテーション(看護師)
・ 手術・検査オリエンテーション(看護師)

③ 入院支援センター(入院決定～入院当日までの間)
・ 患者・家族からの入院に関する相談対応
・ 病床管理
・ ベッドコントロール・個室希望調整
・ 入院日の調整
・ 入院日2～3日前に患者へ電話連絡
(センター看護師・応援部長が担当)

④ 入院支援センター(入院当日)
・ 事務・看護師・薬剤師が担当
・ 入院患者の受付(リストバンド発行)
・ 入院時持参薬の確認(薬剤師)
・ 入院決定後の患者から薬を持って来なかった患者や、入院当日に持参薬を持って来なかった患者に対して、薬剤師が対応しています。
・ 入院支援センターには、患者の入院準備が完了した患者に対して、薬剤師が対応しています。

患者への取り組み

患者への取り組みを強化するために下記の方向性について調査を実施した結果を報告しています

① 入院以上の成人に「薬物調整」の案内をしておく
② 少々の持参薬がなくても、入院当日に薬物調整を受ける
③ 入院支援センターでは、患者の持参薬を確認して「薬物調整」を行います

説明対応クリニカルパス

脳神経科	脳神経科	脳神経科	脳神経科
脳神経科	脳神経科	脳神経科	脳神経科
脳神経科	脳神経科	脳神経科	脳神経科

電話相談などの内容

受付時間：平日 9:00～17:00
休日 10:00～16:00
夜間 24時間受付

おわりに
入院支援センターは、様々な体制強化に向け、業務拡大を目指している。そのため診療科・外来・病棟との連携が必須であり、利用者や各部署の意見を、さらなるサービス向上に向け発信していきたい。