

入退院支援センター(仮称)設立に向けた取り組み

琉球大学医学部附属病院 大嶺 千代美

【背景】

当院では5年後の病院再開発を控え、病床稼働率90%を目標に取り組んでいる。そのため、外科系病棟においては稼働率が100%を超え、ベッドコントロールに時間を要し、入院受け入れまでの待機時間や説明不足に対する患者・家族の苦情が聞かれるようになった。また、病棟看護師は入退院患者の対応、手術患者へのケア提供と多重業務を行っており、慢性的な超勤も相まって疲弊が生じている。

このような現状の中、看護の質向上を図るには、業務改善の一環として入院に関する業務を集約化することを目的とした入院準備室の開設は有効であり、病床稼働率の維持、患者・家族及び職員の満足度を高めることにも繋がる。今回、入院準備室開設を通して、病院再開発時の入退院支援センター(仮称)設立について検討することを課題に取り組んだ。

【実践計画】

1. 入院準備室の稼働を開始し、対象患者80%に対応できる体制を整える。
2. 他施設の入退院支援センターの運用・業務内容を知り、当院の再開発計画時の参考とする。
3. 5年後の病院再開発に向け、入退院支援センター(仮称)の開設に必要な資料を作成する。

【結果】

1. 入院準備室の稼働

入院準備室の改修工事と並行して外科系病棟・外来看護師長をメンバーとしたワーキンググループを立ち上げ、内規、運用マニュアル、業務フローを作成した。平成24年9月より、看護師3名、事務員1名を配置し業務を開始した。患者プロフィール聴取、リスクスクリーニング、入院前・当日オリエンテーションを主な業務とし、クリティカルパスの整備を条件に対象診療科を徐々に拡大した。

現在は、6診療科(6部署)の新規入院患者を対象とし、該当部署の入院患者全体の49%に対応している。結果、昨年度と比較し、対象部署の稼働率は0.9%増え、平均在院日数は1.2日短縮、看護師の平均超過勤務時間は平均1.4時間短縮した。また、対象患者への直接訪問インタビューでは「不安や不満が解消し安心して入院できた」との声が聞かれ、入院中の不満や要望に関しても部署に伝達することで入院環境の改善やサービス向上に繋がっている。

2. 他施設訪問

平成25年1月に長崎大学病院を訪問し、メディカルサポートセンター、地域医療センターの業務及び運営の実際を見学することで目指す入退院支援センターの全体像が明確となった。持参薬確認システム、周手術期口腔ケアの導入等、業務の再考と組織化の必要性を強く認識することができた。早速、抗凝固剤内服中止指示について2月の医局長会で依頼した結果、薬剤師の配置要望が提案された。

3. 入退院支援センター(仮称)設立案作成

2月に再整備準備委員会メンバー(診療WG)に加わり、業務内容、人員配置、スペースの確保を含め、医療支援課長、医療福祉支援センター副センター長と協議の上、ヒアリングに参加、入退院支援センター(仮称)設立案を病院再整備推進委員会へ提出した。

【評価及び今後の課題】

入院準備室の開設は、患者満足度の向上と看護業務負担の軽減にはなったが、スペース確保に限界があり、事務員の増員、薬剤師、栄養士の配置は、実現には至らなかった。今後の検討事項として事務部門を含めた多職種と協働で入退院支援センター(仮称)の設計、患者サービスの向上、業務の効率化、人材の活用等のメリット、経営的効果等を含めて協議し、センター設立を実現することが課題である。