

患者・家族の視点で患者相談等に関する窓口のスムーズな連携の再整備

神戸大学医学部附属病院 岡本 規子

【背景】

現在当院には患者・家族からの相談窓口として、医療安全に関する相談は「医療相談」、医療費や社会資源に関する相談は「医療福祉」、療養に関する相談は「患者支援センター」、さらに患者・家族の意見または苦情について「ご意見箱」を設置し、多職種からなる「患者サービス向上委員会」で対応手順をシステム化しフィードバックしている。また、「総合案内」は、外来診療の患者を対象とした初診・再診の案内が主な機能である。しかしこのように、さまざまな窓口や相談機能はあるが、患者・家族にとって、どこに相談すればいいのかわかりにくく、また時には、いくつもの窓口を経てようやくたどり着いている現状もあると危惧し、これらを問題とってきた。

「患者サービス向上委員会」の委員長はサービス担当の副病院長で看護部長が担っており、私は医療の質・安全担当の副看護部長で、「患者サービス向上委員会」の委員でもあり、日々の「ご意見箱」の内容確認や、医療の質・安全管理部のミーティングを通して、「医療相談」窓口に寄せられた相談内容を共有することもあり、患者・家族の視点で患者相談等に関する窓口のスムーズな連携を図ることで、より患者サービス向上につながると考える。

【実践計画】

1. 患者サービス向上委員会で、患者・家族の相談に応じる窓口等の案内が不十分であることを提案し、入院案内や院内表示の改善を図る。
 - 1) 11月の患者サービス向上委員会で、患者・家族の相談に応じる窓口等の案内が不十分であることを提案する。
 - 2) 平成25年1月中に、院内案内表示について改善案を決定し、2月には表示の改善を図る。
 - 3) 医事課委員と次回入院案内改訂に向け、修正・追加内容について検討を進める。
2. 「総合案内」担当の事務職員と看護職員から、初診・再診以外の問い合わせについて情報を得、改善の手がかりとし、患者サービス向上委員会に情報提供する。
 - 1) 10月～11月に「総合案内」担当の事務職員と看護職員から情報収集。
 - 2) 12月の患者サービス向上委員会に情報提供する。
3. 日々の「ご意見箱」について
 - 1) 各窓口担当者との連携不備などを吸い上げ、患者サービス向上委員会で改善策を見出し、結果として連携不備に対するご意見が減少する。
 - 2) 平成24年9月より開始した退院時アンケートを活用し、各部署でいち早く対応を図ることができ、「ご意見箱」に寄せられるご意見が減少する。

【結果】

1. 11月の患者サービス向上委員会で、患者・家族の相談に応じる窓口等の案内が不十分であると感じていることや、他施設訪問で得られた院内案内表示等に関する改善案を提案した。その結果、低侵襲棟設置と外来改修・移転が平成26年まで継続するため、最終的な案内表示は見送るが、部分的な改善は継続して検討・対応することになった。

また、平成25年2月中で、医事課委員と次回入院案内改訂に向け、修正・追加内容につ

いて検討した。

補足として、10月より事務部門の体制変更があり、患者サービス向上委員会の担当事務が病院総務より医事課に変更となり、その結果として事務組織としての大きな窓口が以前に比べ集約された。このため、医療相談やご意見、患者サービス向上委員会で検討されていることなどの現状把握がスムーズとなり、医事課委員と密に連携して検討できている。

2. 初診・再診以外の問い合わせについて、10月～11月に「総合案内」担当の事務職員と看護職員から情報収集を行った。その結果、4月～6月に比較して、どこの窓口に行けばよいかわからないという問い合わせはあるが、複数の窓口を経て問い合わせる数は減少した。平成24年4月からリニューアルした「総合案内」での職員の対応が改善効果をもたらしており、スムーズに窓口案内が行えていることがわかった。

3. 日々の「ご意見箱」について

- 1) 各窓口担当者の連携不備などのご意見数の変化は、以下の通りであった。

平成24年4月～10月：3件

平成24年11月～1月：0件

- 2) 平成24年9月より開始した退院時アンケートを平日各病棟の事務職員が回収・入力しており、その中のフリー記載欄については、各部署の看護師長が毎日内容確認し対応するようにした。しかし、ご意見箱に寄せられる数は減少したとは言えず、またアンケートの集計と分析までは至らなかった。

【評価及び今後の課題】

平成24年10月より事務部門の体制変更があり、患者サービス向上委員会の担当事務が病院総務より医事課に変更され、患者相談等に関する窓口が以前に比べ集約されたことで、医療相談やご意見、患者サービス向上委員会で検討されている内容などの現状把握がよりスムーズとなった。それに伴い、事務部門の連携がより密となり、再整備にも結びついたと考える。患者サービス向上につながったかどうかについては、以下のように評価と今後の課題をあげる。

1. 院内案内表示等に関する改善については、部分的な改善は継続しており、大きく改善が図れたとは言えない。しかし、低侵襲棟設置と外来改修・移転が終了するまでの間、最終的な案内表示を見据え計画していくことが課題と考える。

また、平成25年度に向け、入院案内の改訂を行ったが、評価するまでは至らなかった。アンケートやご意見箱等に寄せられる内容を今後反映させながら改訂に結び付け、院内の案内表示を含めた評価をしていくことが課題と考える。

2. 複数の窓口を経て最終的にどこの窓口に行けばよいのかという問い合わせが減少したのは、平成24年4月からリニューアルした「総合案内」担当の事務職員と看護職員による、窓口案内が功を奏しており、今後も患者サービス向上に向けた連携の継続が必要である。
3. 日々の「ご意見箱」に寄せられた、各窓口担当者の連携不備などのご意見数が「0」となったことも、「総合案内」担当の事務職員と看護職員の対応が改善効果に結び付いたと考える。

また、退院時アンケートとご意見箱に寄せられる数や内容の変化までは分析できておらず、今後退院時アンケートの集計と分析を進めながら、評価と課題を検討し患者サービス向上の手掛かりとしていくことが課題と考える。