

共同運営部門：入退院サポートセンター

—概要—

入退院サポートセンターは患者へのさらなるサービスの向上と多職種による有効的なマンパワーの活用を目的に、平成24年4月に玄関すぐ左のスペースにオープンした。それまでは、事務手続きや持参薬の鑑別などを別々の窓口で行っていたが、ワンストップでそれらの業務を行えるようにした。また従来は入院時の事務手続きの説明をカウンター越しに患者を立たせたまま説明していたが、患者のプライバシーに配慮した4つのブースを設け、患者と対面で丁寧な説明をこころがけている。

入院当日は各ブースで専門の看護師が集中的に問診を行い、事務員が問診内容を即座に電子カルテへ入力している。その結果、病棟の看護師業務の軽減と効率化が図れた。当初4月は予約患者の8%の利用率であったが、年度末には70%を超える利用率となった。

今後は入院前のスクリーニング機能をさらに充実させ、治療上の問題や社会的リスクを軽減し、患者がより快適に質の高い入院生活を送れるようにサポートすることを目指している。

<入退院サポートセンター運用規定>

I スローガン

- 1) 患者様に安心して入院して頂く。
- 2) 患者様に納得して退院して頂く。
- 3) 職員の働きやすい職場環境をつくる。
- 4) 稼働率の向上をめざす。

II 方針

- 1) 患者様に対するサービス向上を最優先する。
- 2) 入院するにあたり、患者様にとってわかりやすい説明を行う。
- 3) 入院前から患者様の社会的環境調整に努める。
- 4) 入院時の持参薬や退院後も含めた薬剤管理を適正に行う。
- 5) 入院から退院に向けての計画的な支援を行う。
- 6) 書類作成など入院時に一元化することで病院全体の効率を上げる。
- 7) 入院・退院に関わる情報を集約し、管理する。

8) 適正な情報提供・相談支援を行い、未収金の発生防止に努める。

9) その他、必要と判断されることは積極的に取り組む。

III 業務内容

- 1) 入院に関する手続き
 - ① 予約入院に関する手続きと入院に関する案内
 - ② 入院日・入院予定時間確認の連絡
 - ③ 入院時の事務手続き
 - ④ 入院のキャンセル、変更の受付と連絡
- 2) 患者情報の収集と入力
- 3) 早期退院に向けてのスクリーニング
- 4) 持参薬の鑑別
- 5) 退院に関する手続き

【配置人員】

看護師 3名
薬剤師 1名
事務（委託） 4名

【説明ブース】

4箇所

—実績—

2012年度入退院サポートセンター利用状況

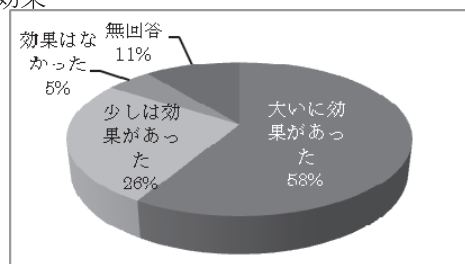
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
循環器	25	29	21	25	25	21	31	33	25	38	33	30	336
心外	3	9	12	4	7	9	5	11	5	9	7	10	91
眼科	4	10	10	12	11	14	12	24	12	17	17	11	154
脳外		15	7	9	4	10	8	11	9	14	9	10	106
整形		19	16	18	22	12	18	24	13	14	17	17	190
外科		20	48	67	71	65	64	65	83	80	74	637	
呼吸器			2	2	5	4	9	3	6	1	4	5	41
耳鼻科						29	35	32	30	39	36	39	240
口腔外科						7	10	7	9	7	11	15	66
泌尿器								36	27	34	25	28	150
形成								8	5	4	9	2	28
腎臓								2	4	9	6	7	28
血液								9	3	8	7	8	35
内科								8	9	14	9	14	54
その他	0	3	1	0	2	0	2	0	0	0	1	1	10
合計	32	85	89	118	143	177	195	272	222	291	271	271	2166

6山、ICU、NICUを除く時間内入院（緊急入院を含む）

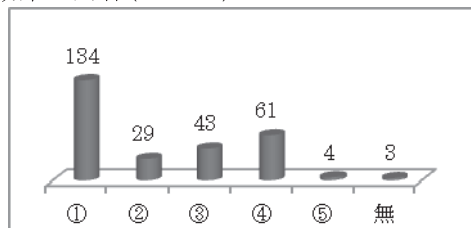
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
時間内入院患者数	395	404	419	386	455	378	377	364	364	391	386	368	4687
入退院SPセンター利用患者	32	85	89	118	143	177	195	272	222	291	271	271	2166
利用率	8%	21%	21%	31%	31%	47%	52%	75%	61%	74%	70%	74%	46%

職員アンケート（3月）

1) 効果



2) 大いに、または、少しは効果があったと回答した人の効果の内容 (n=150)



①時間にゆとりができた

②丁寧にケアができるようになった

③精神的負担が少しはとれた

④情報収集が充実した

⑤その他

- ・業務負担が軽減した。
- ・処置や検査の説明についやせる時間が増えた。
- ・入力漏れが減りました。情報とりやすくなりました。
- ・書類作成の時間が短縮したのみ。

3) 自由記載のマイナス意見

- ・入院時間をばらばらに1人ずつ病棟へ来られると、休憩でスタッフ人数が少ないので対応に手間がかかる。
- ・情報が中途半端
- ・入力時間が遅い
- ・問診表の改善