

# 共同運営部門：患者サポートセンター

## 一概要一

2018年4月に「患者サポートセンター」を開設し、業務を遂行している。医師・看護師・MSW・薬剤師・栄養士・事務職員などの多職種のスタッフが集い、「安心を届けるサポートセンター」～入院前から退院後も一人ひとりを支えます～をスローガンに、地域の医療機関からの紹介窓口や入院前の支援など、幅広く医療サービスの提供に努めている。

## 1. 地域医療連携室の活動実績

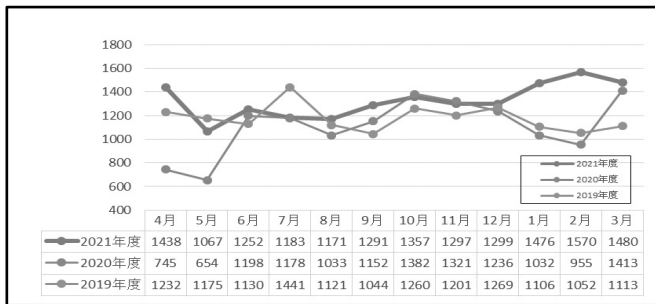
### 一業務一

地域医療連携室はかかりつけ医である開業医の先生方、地域の病院の先生方、介護関連事業所の担当者様と連携を図り、紹介・逆紹介を活発にし、良質な医療を提供し地域医療に貢献していくための対応窓口としての業務を行っている。また紹介患者受入の際にも医療知識を有した看護師が対応することで適正な判断が実現でき、質の向上にもつながった。

### 一実績一

地域医療予約件数(2021年4月～2022年3月)

	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
予約件数	1,438	1,067	1,252	1,183	1,171	1,291	1,357	1,297	1,299	1,476	1,570	1,480	15,881



※地域予約件数(月別)を年度比較した数値をグラフ化したデータ(2019年度～2021年度)

### ①紹介率・逆紹介率(2021年4月～2022年3月) (%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
紹介率	72.9	69.8	68.4	70.6	71.4	75.9	74.3	71.7	71.9	70.0	66.3	65.9	70.8
逆紹介率	159.9	160.5	148.6	152.4	180.4	168.7	160.7	163.8	180.6	178.2	211.5	179.9	169.5

※地域医療支援病院用の算出基準にて率を算出

地域医療支援病院の要件である「紹介率が50%以上かつ逆紹介率70%以上」を十分に達成した。

### ②地域連携クリティカルパス導入件数(2021年4月～2022年3月)

地域連携クリティカルパスの導入に積極的に関わっている。

#### ●がん地域連携パス

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
乳がん	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	24
胃がん	0	3	2	2	0	2	2	1	1	3	0	4	20
大腸がん	3	3	2	5	1	0	3	3	2	3	5	6	36
合計	6	8	6	9	3	3	6	6	6	8	6	13	80

#### ●脳卒中地域連携パス

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
脳卒中	15	13	12	13	14	13	18	23	28	15	14	12	190

#### ●大腿骨地域連携パス

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
大腿骨頸部骨折	1	0	0	1	1	1	2	0	1	3	1	2	13

### ③医療従事者対象の勉強会・研修会(事務局)

地域医療連携室では、医師会等、地域の医療従事者向けの勉強会・研修会の事務局の役割を担っている。

＜りんくうカンファレンス＞

＜クリニカルレベルアップセミナー＞

【詳細は院内行事のページ参照】

#### ④市民健康講座の開催

＜市民健康講座＞

8月・12月を除く毎月第3土曜日に開催しているが、本年度は感染対策のため全て中止とした。

【詳細は院内行事のページ参照】

#### ⑤その他

＜りんくうメディカルネットワーク＞

地域医療機関とのコミュニケーションを図ることを目的として連携の場を設定している。

▶第7回:2021年5月25日、第8回:2021年12月4日、ともにWEB形式で開催した。

## 2. MSWの活動実績

### 一業務一

MSWは患者とその家族の生活や傷病の状況から生じる経済的・社会的・心理的不安や問題等の解決に必要な社会資源の情報提供や活用の助言・指導等を行い、院内の関係職種・地域の関係機関との連携を密にし、患者が安心して療養できるよう支援することを目的とした業務を行っている。

医療費の助成制度、生活費に関すること、転院やかかりつけ医紹介、在宅医療・介護、社会保障制度、家族関係の問題など多岐にわたる相談に応じている。

### 一実績一

早期退院支援に向けた継続した取り組みとして各病棟で週2日、退院支援カンファレンスを行い、入院前の生活状況、介護福祉サービスの利用の有無、退院後の生活課題等、情報を共有し、患者・家族に入院後早期に退院支援が行えるよう取り組んだ。(実績:4,848件)

退院調整においては、件数としては例年通り、転院調整が最も多く、調整件数は1,235件(前年度は1,200件)と、1月あたり約103件(入院患者のみ)の調整ということになった。また退院前に行ったカンファレンスについては前年度と比較して減少(介護連携219件から153件、共同指導172件から133件)しており、コロナ禍の影響もあったと考えられる。地域の関係機関との連携を強めながら、患者が安心して退院後の生活を送れるよう継続して取り組んでいく。

### 一対外活動実績一

#### ①大阪府産婦人科医会

安心母と子の委員会、泉佐野市周産期支援部会等は例年活動しているが、今年度はコロナ禍で開催なし

#### ②南泉州地域医療介護連携協議会

泉州圏域における医療介護の連携体制の現状と課題・これからの連携について協議を例年行っているが、前年度に引き続き、今年度はコロナ禍で開催なし

#### ③大阪緊急連携ネットワーク 地域連携担当者会議

3次救急病院と慢性期病院の連携についてオンライン会議に出席した

#### ④大腿骨地域連携パス会議

泉州地域における大腿骨地域連携パスの運用についてメール会議にて意見交換を行った

⑤脳卒中泉州地域リハ連携会議

南泉州地域におけるリハビリに関する課題について、急性期病院、回復期リハ病院、医療療養型病院、連携開業医と情報共有を行い、地域連携パスの運用について協議(2回のメール会議と1回のオンライン会議)

—各種調整実績と成果—

【転院調整実績】

	2020年度合計	2021年度合計
外来から他院	38	40
入院から他院	1,200	1,235

【在宅調整実績】

	2020年度合計	2021年度合計
在宅	438	387
(介護連携)	219	153
(共同指導)	172	133
施設	131	130

3. 看護師の活動実績

—概要—

今年度、看護局全体が退院後生活支援強化を目標に掲げ、患者サポートセンター看護師は、きめ細やかに個別対応してきた入院前支援のシステム化・スマート化を課題とし、業務・知識考証、改善・共有に取り組んだ。まず、クラークが担当する受付ブースと問診を担当する看護師ブースの連携・フロー・レイアウトを見直し、患者の待機時の混雑を緩和した。これは、対象を入院患者全員に拡大したCOVID-19スクリーニング検査説明にすみやかに対応することにも繋がった。そして、看護師とMSWのミーティングを定期開催したことは、知識の確認・問診で得た情報の共有・MSWの専門的考察の理解促進に加え、看護の専門性と入院前問診の意義を再確認する機会になった。これは、COVID-19による面会制限下で、患者・家族と落ち着いた環境で時間をもてることの重要性を認識することにも繋がった。また、コロナワクチン接種・PCRセンター業務に就いた他に、全身麻酔患者の麻酔前問診を開始し、少数ではあるものの事前調整が重要になる、宗教上の輸血に関する希望の早期覚知の成果があった。

—実績・成果—

業務改善ポスター

職種・部門を越えて取り組んだ  
患者サポートセンター受付の整備

目的：入院前支援時の患者サービスの充実  
課題：通勤ラッシュのような混雑の解消  
目標：流れの整理・見える化・安全確保  
実践：二次受付体制  
来場目的の確認  
発熱確認担当者の配置  
受付の流れの提示  
書類の早期分別  
転機防止策  
案内ブースの充実  
移動空間の充実  
社務コーナーの充実  
視覚的サポートの設置

心の距離を縮めたら、密と交差がなくなった

問診等患者 SC 看護師対応実績(月平均)

	2020年度	2021年度
新入院患者	707	772
患者SC利用総件数	347	365
予定入院患者SC利用件数	277	299
緊急入院患者SC利用件数	73	66
利用率(%)	96	98
出張対応件数	73	69
夜間・緊急入院時の翌日対応件数	2	5
時間内入院患者数	361	372
(入院前)入院決定時間診件数	184	202

手術関連実績(月平均件数)

	2020年度	2021年度
手術前支援指示対応	94	109
手術前説明・案内(外科・泌尿器科)件数	62	67
麻酔前問診		147

患者SC関与の加算取得実績(月平均件数)

	2020年度	2021年度
入退院支援加算1	352	389
入院時 支援加算1	79	94
入院時 支援加算2	18	5
介護支援連携指導料(2回目も含む)	41	39
退院時共同指導料Ⅱ	12	11
総合機能評価加算	250	270
周術期口腔機能管理後手術加算	2	2

クリニカルパス・早期介入実績(月平均件数)

	2020年度	2021年度
ペースメーカーパス	0.67	0.75
心臓カテーテル・ABLパス	19.8	53.2
消化器内科 EMR1泊2日入院パス	30.3	29.3
泌尿器科パス	15.8	18.3
整形外科パス	12.7	11.8
脳神経外科パス	3.9	5.08
緩和ケアスクリーニング	38	46
認知症スクリーニング	215	236
嚥下スクリーニング	172	189

今年度強化の取り組み実績(月平均)

	2020年度	2021年度
患者CS内、看護師MSWミーティング開催件数	-	20
(入院時)退院支援カンファレンス参加件数	354	418
(2回以上)退院支援カンファレンス参加件数	-	55
再入院率(3日以内) %	-	0.7
DPCⅢ超率	33.8	29.7

—一次年度への抱負—

問診、患者サポートセンター内看護師・MSWミーティングから繋がる退院支援カンファレンスの活性化、退院時カンファレンスへの情報提供・参加に取り組む。これらのキープoint全体としてはACPの推進にあり、個別的には患者サポートセンター看護師の積極性の発揮にあると考えている。