

## PB-114

### 分散会計実施に向けた取り組みについて

前橋赤十字病院 事務部医事課

○唐澤 明、鈴木 美恵子、大須賀 結香

【目的・背景】診察終了後の2度待ち（外来、会計時）の解消、正面玄関の混雑緩和、算定の精度向上を目的として、各科外来での分散会計の運用変更を検討。診察終了後、中央のオペレータにて診療費の算定を実施していたが、伝票の受渡しの為外来で待ち、会計待ちで再度待つという図式が出来上がっていた。その結果、正面玄関付近に会計待ちの患者が集まり、病院全体が混雑しているように見えていた。また医師が近くに居ない為、算定上の連携が図られていない状況も運用変更の理由となった。

【取り組み】外来は非常に煩雑な業務を抱えている為、現行の業務をおこないつつ分散会計を実施した場合、通常業務についても支障を来すことが想定された。そういった事態を回避する為、外来での煩雑な業務の引き離しを図った。1つ目が受付案内票の運用である。受付後に各科外来で当日の各種検査を記した書類を渡して案内をしていたが、受付時に当日の行動予定を印字した用紙を発行し、外来に寄らずに患者自ら各種検査に移動する運用に変更。この変更により外来業務の負担のみならず、患者の利便性向上に寄与した。2つ目が診断書窓口の開設である。各科外来にて取り扱っていた診断書について、中央の正面玄関付近に診断書窓口を開設して書類の取り扱いを一元的に管理する運用に変更。一元的な管理により、全科の受渡状況が確認出来、書類作成短縮に寄与したことや、中央エリアに専用窓口を設けたことで患者さんからの認識が深まった。最後に入院説明窓口の開設である。診断書窓口同様、予定入院の患者さんへの入院説明についても中央で一元的におこなう運用に変更。上記の運用変更により外来から煩雑で時間のかかる業務を引き離すことが完了した。現在、分散会計を実施しており、その中で見えた成果と課題についても報告する。

## PB-116

### 入院説明コーナーの設置とその後について

福島赤十字病院 医事課<sup>1)</sup>、医療社会科<sup>2)</sup>

○菊田 基晴<sup>1)</sup>、野地 啓子<sup>2)</sup>

【はじめに】当院では、予定入院患者の入院時の説明には、外来看護師が行ってきた。しかし、外来業務の傍らの説明で、外来看護師の負担が大きく、患者への説明が不十分になる事がある。従来より、予定入院患者の入院時説明を集約して行う事が出来ないか、との要望が強かった。また、手術予定入院患者が入院前に抗凝固剤服用している事が入院してから判明し、手術延期になった事例が発生しており、改善が求められていた。そこで、看護部、薬剤部、医療社会課、医事課、委託事業者との多職種による入院説明コーナー設置プロジェクトチームを立ち上げ、業務改善を図る取組を実施した。

【経過】当初発起人は看護部であったが、多職種が係るため、平成25年3月に看護部、薬剤部、医療社会課、医事課、委託事業者による入院説明コーナープロジェクトチームが発足された。3月から5月にかけて、プロジェクトチームで話し合いがもたれ、設置場所、業務内容の検討、マニュアルの作成が行われ、各部署への説明、医局会への説明を経て、6月より運用が開始された。また、運用開始半年後にアンケートを実施し、要望の聴取、改善を行っている。

【結果】入院説明コーナーを設置後は、外来看護師の負担はかなり軽減された。また、薬剤師の業務量は増えたが、薬剤師が介入する事により、入院後の手術延期が無くなる等一定の効果が得られた。又、その後、DPCデータの事前情報を収集したり、短期滞在手術の金額の説明等、必要性が増してきている。入院説明コーナー設置する事により、業務改善と患者サービスにつながったと考えられる。今後は、新病院建築時には、患者サポートセンターの役割を担う基盤につなげたい。

## PB-115

### 患者サービス改善委員会の取り組み

松山赤十字病院 医事第二課<sup>1)</sup>、患者サービス改善委員会<sup>2)</sup>

○北川 悦子<sup>1)</sup>、松原 隆司<sup>2)</sup>、菊地 邦明<sup>2)</sup>、吉岡 雄一<sup>2)</sup>、菅野 真理<sup>2)</sup>

【はじめに】当院では患者のニーズを把握し、患者サービスの向上改善を図る目的で委員会を開催しています。また、平成25年度のBSCにおいて、利用者に優しい病院を戦略目標に掲げています。今回は平成25年度一年間における成果を報告します。

【活動内容】毎月1回患者サービス改善委員会を開催し、意見箱等による患者さんからの声に対して、委員会で検討しています。また、多職種協働による小委員会として患者サービス担当者を開催し職員のスキルアップを図っています。

【検討内容】意見箱の投書を集計し、投書内容並びにフロントサービス（ボランティア）での問題点を委員会に報告し、改善案を検討した結果、患者さんの高齢化に伴い不足していた、車いす・老人カー等を増やしたり、外国人のために、ローマ字表記の看板・案内表を作成しました。

患者待ち時間調査、入院・外来患者満足度調査を実施、アンケート結果を分析し、待ち時間の短縮・患者さんの満足度の向上に努めています。

更なる患者サービスの意識向上を図るため、多職種より代表者を選出し、4チームに分け各チームで議題を決め活動し、25年度はカウンセラーによる対応シュミレーションとロールプレイ・暴言暴力時の対応方法について・正しい日本語の使い方・実際に起こった病棟等での対応・グループワークを行いました。

また、外部から講師を招いて、接遇研修等を行ったり、ロビーコンサート等各種催し物を開催しています。

【まとめ】アンケート結果から、患者さんの満足度は上がり、待ち時間も減少していました。現在の病院建物は老朽化しており、施設面では改善出来ない部分も多いのですが、患者さんの声を聞き、患者サービスの向上を目指し、職員一丸となって取り組んでいきたいと思っています。

## PB-117

### 健康医療専門図書室としての役割発揮を目指して

高松赤十字病院 医療社会事業部

○緒方 理恵、松本 登紀子、荻野 哲朗、大西 奈緒子

当院では、平成24年3月に患者さんやご家族、地域住民に医療情報を収集、提供して、病気や治療、健康増進について理解を深める「学びの場」として患者図書室『ひだまり』を開設した。開設後2年を経過した現在の患者図書室の活動を紹介する。開設当初は、利用者で専門図書室としての趣旨が理解いただけず、病気の本ばかりで『ノイローゼになりそう』『読む本がない』などの否定的な意見が多かった。利用促進を図るために広報紙として医療情報紙「こもれび」の発行、おすすめの本のポスターを掲示、院内情報配信システムなどを利用し周知活動を行った。蔵書数も約3300冊になり、現在、患者図書室の貸出登録者数は1000人を超え、昨年1年間の利用者数は1月あたり来室者270名、貸出冊数は260冊になっている。利用者アンケートでは『ありがたいサービス』『欲しい情報が得られて助かっている』とお褒めの言葉を頂くことが多くなった。患者さんやそのご家族が病気や治療について理解を深め、納得して積極的に医療に参加できるような情報提供ツールとしての患者図書室の存在が確立してきたように思われる。また広報紙として発行している「こもれび」は、毎月2つのテーマで医療情報を掲載し、約300部発行を行っている。執筆した医師が患者会や診察時に患者さんに「こもれび」で説明を行うこともある。今年の2月には公立図書館から依頼があり、その図書館で「こもれび」を配置されるようになった。「こもれび」が院内の患者さんだけでなく広く地域に向けて健康教育活動に役立っていると思われる。今年の3月には、職員、患者さんそのご家族に向けて『APCについて考えよう』という終活について考えるイベントの開催も行った。これからも患者図書室発信で教育・啓発活動などにも積極的に力を入れていきたい。