

ほつと連携

令和4年10月 患者支援センター開設

～多職種連携で患者対応～



「患者ファースト」の医療連携 —患者支援センター開設に寄せて—

病院長 荒川 穰 二

2022年10月、「患者ファースト」の医療連携を目的に患者支援センターを開設しました。

当オホーツク圏域は医師少数区域であり、当院においても医師に働きやすい環境を提供することと、中核医療機関としての機能を維持するため（例えば地域医療支援病院の認定、地域がん診療連携拠点病院の指定要件など）様々な組織を作って対応してきました。

結果、組織横断的な取り組みが疎かとなり、部署によってはローカルルールが蔓延して、患者さん中心の医療を提供することが困難となっている状況（患者相談対応箇所が複数存在、部署により対応が異なる、患者さんが問題解決のために病院内を彷徨い歩くなど）に気づきました。

これらの諸問題を解決するため、2019年5月、入退院センターを開設運用している姫路赤十字病院の院長・佐藤四三先生、医療社会事業部参与・田口かよ子さんに当院でご講演を賜りました。

その後、道内・全国の病院見学を経て入退院センターを稼働。消化器内科の電子クリニカルパスを基に、入院時の多職種による組織横断的な取り組みを開始し、診療科の拡大を図ってきました。

その中で、リスクを評価して事前に他科を受診する仕組み、薬剤師によるPBPM、栄養評価によるフレイルに対するリハビリ介入、入院時指示・医療文書の標準化、入院会計の迅速化など、数多くの組織横断的な取り組みにより「患者ファースト」の医療体系構築の基盤ができてきました。

そこで、患者支援センターとして医療社会事業部を患者支援課（入院支援係、療養支援係、相談支援係、福祉支援係）、地域連携課（地域連携係、連携推進係）、病床管理室に統合して運用を開始しました。

まだ、生まれてまもなくのヒヨコのよちよち歩きの段階です。真の「患者ファースト」の病院を目指すため、皆様の忌憚の無いご意見をお聞かせください。ご理解とご協力の程、よろしくお願い申し上げます。



患者支援センター開設のご挨拶

副院長兼患者支援センター長
上林 実

2022年10月、本館一階に関係職員が集い、患者支援センターを開設しました。センター長として一言ご挨拶を申し上げます。

2019年7月、センター開設準備委員会が組織され、委員として他職員とともに、同年10月、佐久医療センターと姫路赤十字病院を現地視察させていただきました。先進的な多職種協働の入院前支援に感銘を受け、当院での導入に向けて皆で準備を進めて参りました。

2020年9月、消化器内視鏡治療入院で入院前支援を開始し、対象診療科・対象パスを拡大しています。

2021年秋には、セン

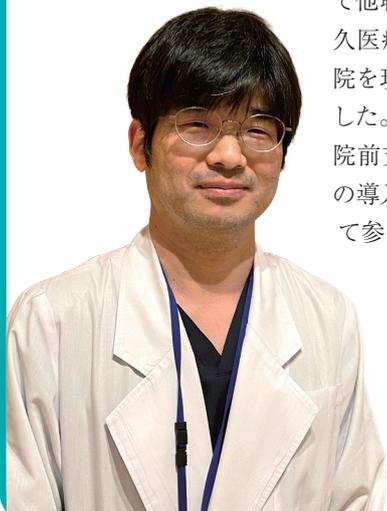
ター業務全般に関し、旭川・さいたま・名古屋第二の各赤十字病院を現地視察させていただき、松山・伊勢・広島各赤十字病院にはWEB会議にてご教授を賜りました。御指導賜りました各病院の皆様へ厚く御礼を申し上げます。

患者支援センターでは、「患者支援」、「地域連携」、「病床管理」を担当します。がん相談支援センター機能に加え、脳卒中相談窓口機能も整備しています。センター職員は現在28名ですが、他部門・多職種と協同して各種業務を担います。

「患者ファースト」の医療連携を目指して、まずは院内連携を強化し、多職種による組織横断的な取り組みを進め、医療・介護・福祉に関わる地域の皆様のご期待に沿えるよう努めて参ります。

2024年1月、当院は電子カルテシステムを更新します。道立北見病院とシステムを統一し、二病院一体運営を進化させます。DXを推進し、皆様との連携を強化して参ります。

今後とも皆様の御指導、御鞭撻のほど何卒よろしくお願い申し上げます。



地域連携課

当課は、事務職員5名で日々の対応をしています。
 業務内容は前方連携（受け入れ）をメインとしており、
 ①外来診療予約 ②検査予約 ③転院調整（受け入れ）
 ④開放病床関連 ⑤登録医関連 ⑥地域連携ネットワーク
 関連 ⑦返書管理 ⑧がん診療拠点病院指定関連 その他、地域の医療介護等関係機関との連携に関することを担当しています。
 中でも、①外来診療予約 ②検査予約は、多くの医療機関の皆さまにご利用頂いております。
 現在は、FAX申込みのため通信に時間がかかり、また、人の手による人海戦術のためお時間を頂くがございます。今後はICTを活用し、より正確かつ迅速に対応出来るシステム・運用方法の構築などの検討が必要と感じております。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。



患者支援課

患者支援課では、患者さんやご家族が安心して住み慣れた地域で療養や生活を継続できるよう、医師・看護師・リハビリテーション専門職・入退院支援職員（看護師・医療ソーシャルワーカー）・ケアマネジャー・訪問看護師など、院内外の関連部門と連携をとりながら包括的な支援を行っています。

地域医療機関・施設・ケアマネジャー・訪問看護ステーションなど、地域関係者からの問い合わせにも対応させていただきますので、お気軽にご連絡ください。

患者さんやご家族で相談希望の方は、直接『患者支援センター』受付窓口にお越しいただくか、外来・病棟スタッフへお申し出ください。電話での相談にも応じておりますが、内容によっては直接お会いして対応させていただく事もあります。

面談室風景



週1回、課内全員でカンファレンス

病床管理室

オホーツク医療圏の救命救急センターを併設する急性期病院として、地域住民の皆様に専門、及び高次医療を安定供給できるよう、適切な病床確保ができるよう病床管理に務めています。

◆当院外来受診からの緊急入院

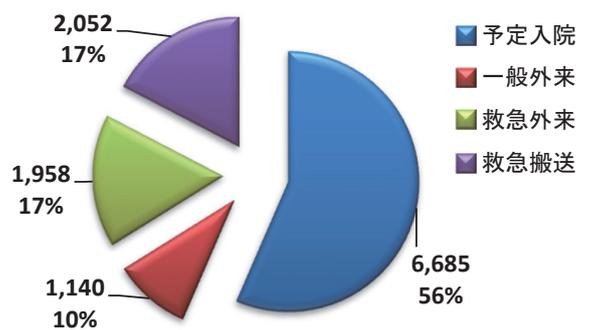
外来から、病床確保に必要な標準化した患者情報の連絡を受け入院病床を決定しています。

*入院患者の44%が救急・一般外来からの緊急入院となっています

◆紹介元医師と当院医師が直接、話しをして決定した転院受入

紹介元医療機関から診療及び看護の患者情報をいただき、入院病床と入院日時を決定しご案内しています。

R3年度 経路別新入院数



「患者支援センター」を開設しました

患者さんの“入院から退院まで”をワンストップでサポート！



(=写真1=)



(=写真2=)

北見赤十字病院は、【真の患者さんファーストの病院を目指す試み】として、このほど「患者支援センター」を開設いたしました。

医療社会事業部（地域医療連携室・退院支援課・医療福祉課）とがん対策推進室が統合。令和4年9月26日（月）に本館1階に移転し、10月3日（月）より新体制で運用を開始しております。

患者支援センター（医療社会事業部）

患者支援課

- ◎入院支援係
- ◎療養支援係
- ◎福祉支援係
- ◎相談支援係（がん相談）

地域連携課

- ◎地域連携係
- ◎連携推進係

病床管理室

☆患者支援センターとは

オホーツク管内に住む地域住民の方々が、安心して医療を受けられることを支援する部門です。安全・快適な生活を送られるよう、患者さんの入院前から退院までの「総合的なサポート」を行います。

右記の基本方針のもと多職種で協同し、一貫した支援を行う部門となります。

＝患者支援センターの基本方針＝

1. 患者さん中心の医療を提供する。
2. オホーツクの中核医療機関を担う高度急性期・急性期病院として、地域住民に専門及び高度医療を安定供給する。
3. 住み慣れた地域で安心して生活できるよう、医療・介護連携の一端を担う。
4. 多職種協同し業務の標準化・効率化を図り、職員が安心して働くことができる職場環境を整える。

☆患者さんの手続きをシームレスに!!

「ワンストップ窓口」で、安心・便利

今回、運用をスタートさせた「患者支援センター」は、本館1階・中央受付 (=写真1=) の向かって左手側・端 (=写真2=) に位置しています。センター内には、看護師やソーシャルワーカー、事務職員など専任スタッフ28人が常駐。また、センター兼務の薬剤師と管理栄養士も、必要に応じて迅速に対応できるようにしました。

従来、患者さんは、入院の説明や相談の内容によって各部署を移動していましたが、「患者支援センター」の導入により、対応が一カ所で行えるようになりました (=写真3、4=)。患者さんのもとにスタッフが訪れるという「ワンストップ窓口」の導入は、オホーツク管内では初めてです。「広い院内は、どこに何があるかわからない」といった患者さんの不安を払拭でき好評を得ています。

☆患者支援センターの支援内容

「患者支援センター」では、下記のような支援を行っています。

- ◎予定入院される患者さんへの説明や相談
- ◎対象パス入院の入院前リスク評価
- ◎退院準備や在宅・療養に係る相談
- ◎がんや脳卒中に係る相談
- ◎セカンドオピニオンについて
- ◎医療、介護、福祉制度について

医療機関のみなさまとの連携を通じて、より一層、安全・安心な医療・介護連携を築いていきますよう、職員一同、鋭意努力して参ります。みなさまから信頼されるサービスの提供をめざして行きますので、今後ともご支援を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

患者支援センター図面 (本館1階)



外来受付のご案内

受付時間

午前8:00~11:00
午後1:00~3:00

☆初めての診察に紹介状が必要な診療科(完全予約) ☆: 紹介状をお持ちの方のみの受付 - : 手術・検査等

科名	月		火		水		木		金	
	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後
内科	☆	—	☆	—	☆	—	☆	—	☆	—
消化器内科・腫瘍内科	☆	—	☆	—	☆	—	☆	—	☆	—
整形外科	☆	—	☆	—	☆	—	☆	—	☆	—
泌尿器科	☆	—	☆	—	☆	—	☆	—	☆	—
眼科	☆	—	☆	—	—	—	☆	—	☆	—
頭頸部・耳鼻咽喉科	☆	学童外来	☆	—	☆	—	—	—	☆	学童外来
放射線科	☆	—	☆	—	☆	—	☆	—	☆	—
歯科口腔外科	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
ペインクリニック内科	☆	—	—	—	—	—	—	—	—	☆
緩和ケア内科	☆	—	☆	—	—	—	☆	—	☆	—

★緩和ケア内科の受診は、当院受診中の方のみとさせていただきます。

★当日、予約無く紹介状を持参された場合、待ち時間が長くなることから、紹介状を書いて頂いた病院から北見赤十字病院の「地域連携課」へ連絡し、受診予約の手続きを行って下さい。

事前予約について

紹介状を持参される患者さんにつきましては、患者さんの受診希望日時を事前にFAXにて予約診療のお申し込みいただきますと、診察当日、待ち時間が短縮されます。ぜひご利用願います。(ただし、急患の場合は各科へ直接連絡願います。)

○紹介状をお持ちでなくても診察可能な診療科

○: 受付しています - : 手術・検査等

科名	月		火		水		木		金	
	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後
循環器内科	「予約」が必要となります。(完全予約)									
神経精神科	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—
	"他院に同じ症状で現在通院中"の方のみ「紹介状」が必要となります。(完全予約)									
小児科	○	専門外来	○	専門外来	○	専門外来	○	1ヶ月健診・予防接種	○	専門外来
外科	"他院に同じ症状で現在通院中"の方のみ地域連携課を通して予約が必要(完全予約)									
形成外科	—	○	—	—	—	○	○	—	—	○
脳神経外科	○	—	○	—	○	—	—	—	○	—
皮膚科	○	○	○	—	○	○	○	○	○	—
産科	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—
婦人科	○	—	○	—	○	—	○	—	○	—

●専門外来、学童外来、1ヶ月健診、予防接種は事前に予約が必要となります。

○診療時間は8:30からとなっております。診療科により異なりますのでご了承ください。

○土曜日・日曜日・国民の祝日・年末年始(12/29~1/3)・日本赤十字社創立記念日(5/1)は休診いたします。

○診療受付・診療案内は、電話(☎0157-24-3115)もしくは当院ホームページ(<https://www.kitami.jrc.or.jp>)からもご確認いただけます。

***緊急時は紹介状が必要な科を含め、全ての科で対応させていただきます。**

北見赤十字病院 診療一覽表

※都合により担当医が変更になる場合があります。

2023年1月1日現在

診療科		月	火	水	木	金
内科	午前	永嶋 佐藤	橋口 大谷	吉田(茂) 佐藤 高橋	永嶋 大谷 一条	北大血液内科 佐藤 橋口(AM)
		吉田(知) 島田(月1)	島田(月1) 北大/安田(隔週) 北大神経内科(月2)	吉田(知) (昭和大出張医) 北大腎内(月2)	吉田(知) (昭和大出張医)	(昭和大出張医) 膠原病(藤枝)(2ヶ月に1) 膠原病(古川)(月1) 北大腎内(月1)
	午後	北大神経内科(月2)				北大腎内(月2) 膠原病(古川)(月1) 北大腎内(月1)
検査・処置・急患診療のみ						
消化器内科・腫瘍内科	午前	水田 小田切 松田	江平 中村 加藤	八木澤 水田 吹野	江平 小田切 加藤	八木澤 中村 松田
	午後	腫瘍内科				肝臓外来
検査・予約診療・急患診療のみ						
循環器内科	午前	斉藤(新患) 小野(不整脈外来)	徳原(新患)	斉藤(新患)	小野(新患)	勝山(新患)
	午後	ペースメーカー外来	水田	検査	宮本	
神経精神科	午前	新患(再来)	早坂	嶋田	大江	交代制(嶋田/早坂/大江/吉本)
		再来	早坂 大江 吉本	嶋田 早坂 吉本	嶋田 早坂 大江 吉本	交代制(嶋田/早坂/大江/吉本)
	午後	予約・急患診療のみ				
小児科	午前	佐藤 菅沼	板橋 菅沼	加藤 菅沼	加藤 佐藤	板橋 菅沼
	午後	紹介患者のみ	菅沼 白石	東	板橋	加藤
		特殊	内分泌 伊藤 心臓 加藤 血液・慢性 佐藤	乳児健診 板橋 乳児健診 松園	内分泌 伊藤 腎臓・慢性 菅沼	予防接種 東 1ヶ月健診 三河 慢性 板橋
発達 三河 発達 三河 発達 三河 言葉(三河)						
外科	午前	新患 再来 専門外来	京極 上村	大場・榎崎 榎崎	上村 新関	桐山(琴) 京極
	午後	再来	桐山(亜)・上村(予約のみ)	大場・榎崎(予約のみ)	新関・大塚(予約のみ)	京極・桐山(琴)(予約のみ)
整形外科	午前	菅原 中川 菅場 (中島)	菅原 奥原 市原	菅場 奥原 市原 中島	中川 菅場 中島	中川 奥原 市原
	午後	予約検査・手術		3ヶ月児股脱健診・手術	手術	手術
形成外科	午前	手術	手術	手術	江平 渡邊	手術 江平(予約のみ)
	午後	江平 林	手術	林(予約のみ)	江平 林	江平 林
脳神経外科	午前	新患(再来)	鈴木(新患)第1・3・5 頭痛外来 第2・4	佐藤	タッカー	急患診療のみ (旭医出張医) (月1)
	午後	再来	木村	鈴木	鈴木	藤川 高杉
急患診療のみ						
皮膚科	午前	飯沼 林	飯沼 林	飯沼 林	飯沼 林	飯沼 林
	午後	飯沼 林	手術/フットケア外来	飯沼 林	飯沼 林	手術
泌尿器科	午前	石川 宮内 北	宮内 石川 北	石川 宮内 北	宮内 石川 北	出張医師(第1・3)
	午後	舘岡 検査	舘岡 手術	舘岡 手術	舘岡 手術	宮内 検査
産婦人科	午前	婦人科 産科	北 齋藤 足立	根岸 山下 北	水沼 足立 根岸	北 足立 山下
	午後	婦人科 産科	手術 手術	担当医 検査・母親学級	手術 手術	担当医 手術
眼科	午前	石羽澤 目谷 今野	石羽澤 目谷 今野(検査・処置)	石羽澤(検査・処置) 目谷(検査・処置)	出張医(第2除く) 今野	石羽澤 目谷 今野
	午後	石羽澤(検査・処置) 目谷(検査・処置)	今野(検査・処置)	石羽澤(検査・処置) 今野(検査・処置)	出張医(第2除く) 目谷(検査・処置)	石羽澤 目谷 今野
頭頸部・耳鼻咽喉科	午前	和田 石田 湯浅	和田 湯浅	石田 湯浅	手術	和田 石田
	午後	予約診療	手術	手術	手術	予約診療
放射線科	午前	新患 再来	有本・山崎・丁子 有本・山崎・丁子	有本・山崎・松澤(叡)・丁子 有本・山崎・丁子	有本・山崎・丁子 有本・山崎・丁子	有本・山崎・松澤(桂)・丁子 有本・山崎・丁子
	午後	入院患者の新患・急患診療のみ				
麻酔科	午前(術前診察)	金高	森	斉藤	津野	小北
パインクリニック	午前	荒川				荒川
緩和ケア内科	午前(予約制)		前野・吉田(茂)		前野	大野
	午後(予約制)			往診		
歯科口腔外科	午前	辻 阿部 (手術)	辻 阿部	辻 阿部 (口腔保健センター)	辻 阿部	辻 阿部 (手術)
	午後	辻 阿部 手術	辻 阿部	辻 阿部 (口腔保健センター)	辻 阿部	辻 阿部 手術

医師の採用・退職のお知らせ

採用

小北 篤史	医師	麻酔科	7月1日
谷口 治	医師	第三内科部長	10月1日
板橋 立紀	医師	小児科	10月1日
多田 圭佑	医師	形成外科	10月1日
足立 岳貴	医師	産婦人科	10月17日

退職

狩野 皓平	医師	内科	6月30日
落合 弦	医師	麻酔科	6月30日
渡邊 康太	医師	小児科	9月30日
林 翔平	医師	形成外科	9月30日
大高 隆輝	医師	第三耳鼻咽喉科・ 頭頸部外科部長	12月31日

北見赤十字病院 患者支援センター

北見市北6条東2丁目1番地 <https://www.kitami.jrc.or.jp>

☆地域連携課

TEL.0120-018-299 FAX.0120-018-599

【受付時間：月曜日～金曜日 午前8：30～午後4：00】

電話・FAXの混雑予想	8：30	11：00	15：00
	11：00	15：00	16：00
月曜日・休日明け	 大変混雑が予想されます	 混雑が予想されます	 大変混雑が予想されます
火・水 木・金	 混雑が予想されます	 比較的混雑しないと予想されます	 大変混雑が予想されます

予約対応中、また通信中のため繋がらない場合がございます。
恐れ入りますが、しばらく経ってからお掛け直してください。

☆患者支援課

代 表 TEL.0157-24-3115
ダイヤルイン TEL.0157-26-9643

☆がん相談支援センター

ダイヤルイン TEL.0157-26-9613