

実践報告⑦⑧

ななえ新病院における 医療ソーシャルワーカーの役割

社会福祉法人 函館厚生院 ななえ新病院
医療相談室課長 越中 幸紀

1. 社会福祉法人 函館厚生院の歴史

当法人は、1900年(明治33年)に地元の3名の篤志家が、北海道開拓の志に敗れ生き倒れた行旅病者や、度重なる大火で生活の途を失い失意に暮れる老・幼・病の人々を救いたいとの思いから「函館慈恵院」を創設したことに始まります。

1920年(大正9年) 褒章条例内規第2条に該当する公益法人として許可され、1945年(昭和20年)「函館慈恵院」を「函館厚生院」と改称しました。

始めは育児院・養老院のみでしたが、その後それぞれの時代や住民の要望に応えるべく、「慈しみのこころ」という法人理念の基、地域に根差した保健・医療・福祉を積極的に展開してきました。現在では3つの病院、7つの高齢者施設、2つの地域包括支援センターの他、看護専門学校、救護施設、児童養護施設、児童家庭支援センターを実施しています。



仲山 興七

上田 大法

寺井 四郎兵衛

創設者



函館慈恵院

2. ななえ新病院の概要

当院が位置する七飯町は北海道の南西部に位置し、函館市に隣接しております。降水量は少なく、北海道内では最も温暖な気候に恵まれています。

当院の前身は国立療養所北海道第一病院でしたが、函館市内にある国立函館病院へ統廃合されることとなりました。その後の地域医療について、地元七飯町などから住民への医療の継続・安定的な確保のため病院を存続して欲しいとの要請を受け、国から函館厚生院が経営移譲することとなり、「ななえ新病院」として平成15年7月1日に開院しました。

標榜診療科は内科・循環器内科・脳神経内科・整形外科・リハビリテーション科の5科、病床構成は地域包括ケア病床49床・回復期リハビリテーション病床50床・医療療養病床100床

です。外来診療、入院治療に加えて近年は在宅医療に注力し、訪問診療・訪問看護・訪問薬剤師・訪問栄養士・訪問リハビリテーション・通所リハビリテーション(デイケアセンター)の6事業を展開しています。

3. 医療相談室の 位置付けと役割

現在、当院の医療相談室には5名の社会福祉士が在籍し、併設の地域医療支援室の看護師1名と共に、入退院支援の他、苦情対応も含めた幅広い相談対応、地域連携や院内連携などを行う部署として活動しています。

相談内容としては、受診・入院の相談・調整、自宅・施設での生活に向けての退院調整・支援、各種制度説明・支援、無料低額診療事業を含む医療費相談・支援、行政や地域の保健・医療・福祉事業所との連絡・調整、苦情対応などがあります。

相談の際は、背景にある経済的な問題や生活環境などの把握に努め、様々な制度を活用しつつ適切な医療・介護等の支援が継続して受けられるよう、行政はもちろん地域の保健・医療・福祉事業所、院内各署との連携を日頃から大切にしています。

また病床調整も行っています。病床調整を行う為にはそれぞれの病棟の施設基準や取得加算を把握する必要があります。回復期リハビリテーション病棟、療養病棟には受け入れ出来る患者の病名や状態が決められている為、紹介患者の情報を基にどの病棟で受けるか検討し他部署と共有します。

回復期リハビリテーション病棟や地域包括ケア病棟は入院期限が決められており、それぞれ在宅復帰率も関係します。日々の患者の状態変化、入退院により在宅復帰率や医療区分などの数値は常に変化する為、毎日の数値管理は欠かせません。

それぞれの施設基準を遵守しつつ、医療を必要とする方に可能な限り応えることが出来るよう、迅速な調整を心掛けています。

4. 医療相談室に 寄せられる相談の特徴

難病の方のレスパイト入院の相談が増えています。ショートステイなどの介護保険サービス事業所では対応が困難と判断されたり、対応可能な事業所でも空床がない場合など、冠婚葬祭や介護疲れなどで利用の問い合わせがあります。空床利用を基本とし、介護保険サービスの利用を優先していただいておりますが、ケアマネジャーや関係事業所との連携を密にしながら対応しています。

独居高齢者や身寄りのない方への支援も増えています。患者自身の意思決定が難しい場合、治療方針や退院先の決定など、まずは身内の方にあたりますが、連絡がついても関係を拒否されるケースもあります。

院内カンファレンスを始め、様々な制度利用の支援や関係機関への協力依頼、関係者などへのアプローチなどにより、必要な医療が途切れることのないよう対応していますが、あらかじめ患者自身がもしもの時を考えておくことができるような支援が必要だと感じています。

一方で、ACPはデリケートな内容であり、医療者の価値観の押しつけや事前指示の取りつけが目的になりかねない、手間と時間がかかるなどの課題もあります。

また、在宅医療が広がってきていますが、家族の介護力や経済的な問題などから出来れば入院させていたい、という相談も多くあります。

カンファレンスなどを通じて、患者や家族が在宅での生活をイメージ出来るよう支援を行いながら、在宅系サービス・施設系サービス・公的な経済支援制度の紹介・調整などを行っていますが、地域包括ケアシステムや当院の病床機

能などをご理解いただけるよう、入院時の説明をより丁寧に行うなど、対話の機会をこれまで以上に大切にしていきたいと考えています。

苦情については、待ち時間、接遇、診療内容など様々なご意見を頂きますが、中には不合理な特別対応や過大な要求をしたり、次々に要求を変えたり、恫喝したりするクレマーのような方が増えてきていると感じています。

都度、ご意見が「苦情」なのか「クレーム」なのか複数の職員で慎重に判断し、苦情については適切に対応出来るよう努めています。不当な要求が続くと疲弊してしまいますが、基本的には当院の今あるサービスの改善点を指摘する内容ですので、看護・介護、接遇、環境、診療体制などの質の向上に繋げるヒントとなります。ご意見は真摯に受け止め、各部署で共有し、改善に繋がるようチームで取り組んでいます。

5. おわりに

函館慈恵院の設立主意書には、「社会に暮らし、人間らしくあろうとするならば、困っているものたちを助けることこそが必要だ。天はいつでも平安な暮らしを与えてくれるわけではない。突然の災害や事故にあっってしまうと、たちまち裕福な者でも食べることにさえ困って、髪の毛も乱れ着る服はボロボロの姿で、路上暮らしをすることにもなりかねないのは、我々もよく目にしていることだ。だからこそ、子どもから大人、障がいを持つ者まで、すべての困っている人たちに手を差し伸べることが、函館慈恵院の役割・責任であり設立の目的だ」と記されています。

長期間の不況、少子高齢化、近年頻発する災害や新型コロナウイルス感染症など、現在でも生活困窮になり得るきっかけは私達のすぐ隣にあり、決して他人ごとではありません。

「患者さまに『まごころ』を、地域に『あんしん』を」は当院の理念です。この言葉のとおり、先人の思いを受け継ぎ、支援を必要とする方々に寄り添い、地域住民の安心と信頼を得られるよう、これからも努力して参ります。



ななえ新病院