

診療圏を3kmに絞り込み 密度の高い訪問診療を実現



迅速な対応とチーム医療で 患者・家族に安心感を与える

かんだ内科医院は2016年6月、看取りまでを視野に入れた地域のかかりつけ医を目標に開業した。午前は外来、午後は訪問にあて、高齢患者が最期まで住み慣れた場所で療養生活を送るための医療を提供し、患者数は外来、訪問診療ともに順調に伸びている。

開業の経緯について菊間幹院長は「病院の外来で、仕事を休んで患者さんにつき添われていたご家族から『訪問診療はしないのですか』と言われたのが開業のきっかけです。患者さんと長年かかわり、生活や趣味・嗜好を知る間柄を築き、通院できなくなっても最期まで支えたいと考えています」と話す。この菊間院長の思いを実現するために同院では、訪問診療の質と効率性を高める観点から2つの工夫を行っている。

1つ目は訪問診療の範囲を半径3kmに限定し、診療圏を絞り込んでそのなかでのシェア率を高める戦略だ。移動時間を減らすことで捻出した時間は診療に割り当ててお

り、訪問診療では1人当たり平均30分を確保。また、3kmにすることで、外来診療中や夜間などの往診依頼にもすぐに応じることができ、この迅速な対応が患者や家族の信頼感、ひいてはシェア率の向上につながっているという。

もう1つは、訪問診療時のチーム編成だ。菊間院長と看護師に加えて、事務職も同行している。その狙いについて菊間院長は、「治療費や介護サービスの選択などに関する相談に対応するために事務職は必須です。また現場の実情を知ることが、患者さんや家族の在宅での療養生活を支えるためにはどのような制度やサービスが必要かを、事務職の視点から考えるきっかけにもなります」と説明する。

また、菊間院長以外の訪問メンバーはあえて固定せず、全員が全患者宅を訪れるようにしているのも特徴の1つ。患者や家族からの問い合わせに全員がきちんと対応できるため、これが安心感につながっているほか、より多くの視点で家族関係や患者宅の状況を確認することはさまざまな気づきにもなり、それがサービスの質の向上に直結しているという。

POINT!

☑ 半径3km圏内で患者の満足度とシェア率を上げる

訪問診療を半径3km圏内に限定しそのなかのシェア率と満足度を上げる。外来→訪問診療→看取りと、地域住民を長く支え続ける。

☑ 少人数のスタッフ全員が自分の役割を認識する

訪問診療には医師と看護師に加えて事務職員も同行。それぞれが自分の役割を認識することでプロ意識を育てる。

☑ 院長の医療と事務長の分析の二本柱で安定経営を実現

診療情報管理士の事務長が情報を分析し院長の医療提供を支える。それぞれが集めた情報をすり合わせ、安定した経営と理念の両方を実現。



外来患者の半分は65歳以上の高齢者



院長、事務長、看護師4人、事務職2人の少数精鋭で運営



全員参加のカンファレンスを朝タ2回開く



職員は3カ月に1度事務長と面談を行う



地域で在宅医療について講演する菊間院長



菊間幹太
院長

「『当院にたずさわるすべての人を恵まれた人に』のモットーで、地域の終末医療に取り組んでいます」



かんだ内科医院
福岡県大野城市中2丁目3-1
TEL : 092-513-0120
URL : <http://kantaclinic.com/>
診療内容 : 内科、在宅医療、緩和ケア

人材育成の一環として 独自の目標管理制度を導入

訪問診療の質を高めるために人材育成にも取り組んでおり、その一環として、目標管理制度を導入している。その流れは次のとおりだ。

まず、スタッフそれぞれが、▽やってみたい仕事、▽自信がない仕事や作業、▽プライベートで控えているイベント、▽他職種に対して思っていること、▽今後になりたい自分像——などについて書き出す。これをもとに3カ月に1度、廣津論事務長がスタッフと面談し、そこで目標の進捗状況などを確認する。これによって、スタッフは常に目標を意識して仕事をしようになるほか、定期的に事務長からの客観的な評価を受けることで、自らの仕事を

振り返り、伸ばすべき長所や課題を見つけながら、自発的に日々の行動の改善に努める——という習慣が定着している。

「診療情報管理士でもある廣津事務長は、人材マネジメントのほか、データをもとにした集患戦略や検査項目の見直しなど、経営面でも力になってくれています。そのため、私は医療の質の追求に集中できています。診療所でも医経の両輪での運営は効果的だと思います」と話す菊間院長。開業から約1年半の段階であるが、地域の医療ニーズは大きく、シェア率を高めるために医師の増員を予定しているほか、ソーシャルワーカーの雇用も検討している。半径3kmへの絞り込みやチーム医療の展開という、菊間院長のこだわりつけ医療戦略の成果は着実に表れてきている。