

退院・転院等について知りたい

<p>相談・対応の内容</p>	<p>①(家族)退院後、ケアマネジャーからショートステイを勧められているが他のサービスはないか。 →利用が可能と思われるサービスについて、いくつか選択肢を提案し、まずは本人・家族の希望を入院先の医療機関に相談するよう助言した。</p> <p>②(家族)退院にあたり、主治医からは転院を勧められているが、本人は自宅に帰りたがっている。 →転院や退院の判断は医師が専門的知識により、患者の病状を踏まえていることを伝え、相談者の理解を促進した。</p> <p>③(家族)現在、介護施設に家族が入所中。違う施設に移りたいがどのようなところがあるか。 →継続的に必要な医療処置の確認も含め、本人家族の意向を医療機関側にも伝えるよう勧めた。</p> <p>④(医療・介護関係者)医療処置が可能な介護施設を探している。 →センターHPのマップ機能等の活用により情報提供を行うとともに、関係機関との情報共有を行った。</p>
<p>留意点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・退院や転院を迫られたと相談者が発言する事例では、何らかの事情によって今の病院にとどまっていたい、移りたくないという思いが背景としてある場合があるので、話をよく聞く必要がある。 ・介護施設の退所を希望している場合は、安易に別の施設の情報を提供するのではなく、退所を希望するまでに至った差し迫った理由の把握に努める。 ・環境が変わることに対する不安があるので、よく話を聞き、また必要な情報を提供するなどして、不安の解消に努める。 ・現在、関わっている専門職がいる場合、その専門職との関係性も考慮して対応できるように努める。 ・病状や医療ニーズによっては、受け入れ先に制限がある場合も多くみられるため、安易・拙速な情報提供をしないよう努める。 ・医学的な見解が必要な場合、センターで判断は出来ない場合もあるため、安易・拙速な助言をしないよう留意する。

希望に合った医療機関を探している

<p>相談・対応の内容</p>	<p>①(医療・介護関係者)自宅での看取りを希望されている方がいるが、郊外の自宅まで訪問診療をしてくれる医師を探している。 →現在の主治医のいる医療機関のソーシャルワーカーと連携し、センターHPのマップ機能や関係機関とのネットワークを活用し情報提供を行った。</p> <p>②(本人)介護サービスを利用したい。また、現在、通院加療中であるが、他の症状も気になるため、違う医療機関や診療科を探している。 →介護サービスの利用方法について説明した。また、気になる症状については、主治医に相談するよう促すとともに、自宅に近い医療機関を数件情報提供した。</p> <p>③(家族)精神疾患が疑われる高齢の女性の家族だが、本人が受診を拒否している。女性の医師なら受診できるかも知れない。教えて欲しい。 →センターが有する医療機関のネットワークを活用し、精神科の女性医師の情報を収集・提供した。</p>
<p>留意点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供の際、センターとして医療機関の良し悪しを判断できないことを相談者に理解してもらう。 ・医療機関の変更が適切かどうかを見極めるため、話をよく聞く。 ・医学的な見解が必要な場合、まずは、現在の主治医とよく相談することを促し、安易な情報提供にとどめないようにする。 ・相談者の意思決定や選択の自由を妨げないように留意する。

看取りについて知りたい

相談・対応の内容	<p>①（家族）がん末期に利用できるサービス内容や選択肢を知りたい。 →看取りの場面で利用できる介護サービス、訪問診療など、病院のほかに施設や在宅における選択肢があること、また、家族としての支え方について情報提供した。</p> <p>②（家族）自宅での看取りとなるとどのような感じになるのか知りたい。ホスピスについて、調べたが医療用語が多く理解できない。 →看取り、ホスピスについて情報提供を行うとともに、入院中の病院にも相談できる専門職がいることを伝えた。 看取りの場所やタイミングに関しては、現在の主治医や多職種とも相談の上、決めていくようアドバイスを行う。また、一度その方針を決定したからといって、その決定を覆せないわけではないことも伝えた。</p>
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予後予測は主治医の判断によるものであるため、相談者との対話を通じ勝手にイメージを膨らませ、余命など、不安にさせるような言動は行わない。 ・ 何について不安を感じているのか、不安が最初の相談時と異なったり、複数の不安がある場合もあるため、よく話を聞いて、不安軽減に向けた情報提供をしていく。 ・ 本人・家族の選択に合わせて、各関係機関とつなげていくことを念頭に置きながら対応を行う。 ・ 担当している医療・介護関係者が行う、本人・家族の意思決定支援も視野に入れて対応を行う。 ・ センター主導で答えを導くのではなく、相談者の自己決定に向けた支援であることを心がける。 ・ 話すことにより、不安や悩みが解消する相談者もいることから、答えを求めずじっくりと向き合っ対応を行う。

その他

相談・対応の内容	<p>①（医療・介護関係者）「はこだて入退院支援連携ガイド」や「はこだて医療・介護連携サマリー」の内容について知りたい。函館市における連携のルールや仕組み、情報共有ツールについて理解しておきたい。 →ガイドやサマリーの内容をそれぞれ説明し、また、センターの取り組みや役割についても伝え、医療・介護関係者間の連絡・調整などの連携の場面で悩むようなことがあった場合は、センターの相談支援機能を利用するよう促した。</p>
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・ 連携の場面の経験が浅い医療・介護関係者に対し、ガイドやサマリーの利活用を推奨し、また、関係者への相談支援の受け皿のひとつとしてセンターがあることを伝える。

（参考）相談を通じて、現時点で見えた課題

課題	<p>（医療・介護連携支援センター）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 希望に合うサービスをお知らせするための各種医療・介護サービスや制度の熟知 ・ 地域におけるサービスの提供状況など、最新情報の収集 ・ 医療・介護機関および専門職とのネットワークの拡充 ・ 看取りに関する相談支援の充実 <p>（地域）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 医療機関内・施設内の相談窓口・担当者のわかりやすい明示 ・ 退院支援時の関係者間の情報共有・連携不足 ・ 関係者の対象者に対するコミュニケーション・情報提供不足 ・ 郊外での訪問診療など、サービスが不足している地域の存在 ・ 在宅・施設における看取りに関わる体制の充実
----	---