

運用フロー【1】 医療相談（外来からの依頼）

\* 外来からの相談依頼は、当日対応の頻度が高いと思われるため、受診日の相談依頼面接の流れを示す。

\* 基本、対面または電話での相談依頼とする。対面または電話の前に入力しても構わないが、入力だけでは気付かないので、必ず依頼者は直接医療相談室に依頼する。  
記録としての入力のイメージ。

No.	日時	場所	対応者	対応者の動き	Medi-Aibis機能	備考
1	当日		医師 外来看護師 コメジ等	医療相談員または退院調整看護師の介入が必要と判断。		
		医療相談室 (連携室) または外来	医師 外来看護師 コメジ等	直接または電話にて、相談依頼を行う。 医療相談オーダーを入力。(記録として残すため) ①関連文書「医療相談員 依頼箋」の作成。 ②依頼(基本情報)の入力 ③相談内容の入力。 ※依頼箋の出力は任意。デフォルトで出力にチェックが付く	医療相談オーダー	依頼の前後でオーダーの入力は構わない。ただし 依頼日のうちに行なう。 「医療相談員 依頼箋」は文書作成オーダーと 同じ扱いとなる。 医療相談オーダーは①→②→③を経て相談員 への依頼が完了となる。
			相談員・看護師	依頼内容を聞き取る。聞き取りの後以下を行なう。 「医療相談一覧」画面より、医療相談依頼がある患者を検索。 文書作成の指示歴より、「医療相談員依頼箋」の確認。 医療相談オーダーを確認。 ・依頼の内容を確認。 ・相談内容を確認。 ・対応依頼・コメント欄に相談担当者名を入れる。(面接後でも良い)	医療相談患者一覧 文書作成オーダー 医療相談オーダー	必要に応じて文書の内容を修正(追記)。
2	当日	相談室等  医療相談室 (連携室)	相談員・看護師	患者や家族と面接。  面接後、直接または電話で依頼者へ報告等行う。 患者・家族との面談内容や関係機関と調整した内容を「医療相談」 画面の「対応依頼・コメント」欄に入力。  * 依頼日以後面接等行う場合は、依頼日に今後の対応について簡 易に記録をする。(対応依頼・コメント欄) 例:「 月 日に〇〇と面接の予定となりました。」 例:「Aが電話(依頼)を受けましたが、Bが担当になります。」など  * 必要に応じて院内スタッフに対応して欲しい事は、原則、直接ま たは電話にて行い、対応依頼・コメント欄に記録を残す。	医療相談オーダー	付箋機能やTo Do機能も適宜活用

運用フロー【2】 医療相談(病棟からの依頼)

No.	日時	場所	対応者	対応者の動き	Medi-Aibis機能	備考
1	前日まで	病棟	医師 病棟看護師 他コメディ等	医療相談員や退院調整看護師の介入が必要と判断。		
			病棟看護師	直接または電話にて、相談依頼を行う。 医療相談オーダーを入力。(記録として残すため) ①関連文書「医療相談員 依頼箋」の作成。 ②依頼(基本情報)の入力 ③相談内容の入力。 ※依頼箋の出力は任意。デフォルトで出力にチェックが付く	医療相談オーダー	依頼の前後でオーダーの入力は構わない。ただし依頼日のうちに行なう。 「医療相談員 依頼箋」は文書作成オーダーと同じ扱いとなる。 医療相談オーダーは①→②→③を経て相談員への依頼が完了となる。
		医療相談室(連携室) または病棟	相談員・看護師	依頼内容を聞き取る。聞き取りの後以下を行う。 「医療相談一覧」画面より、医療相談依頼がある患者を検索。 文書作成の指示歴より、「医療相談員依頼箋」を確認し、印刷。 医療相談オーダーを確認。 ・相談内容を確認。 「医療相談」画面の「対応依頼・コメント」欄に対応方針を入力する。 「患者(家族)と、面接を行ないます」「家族と連絡を取り、調整していきます」など。	医療相談患者一覧 文書作成オーダー 医療相談オーダー	必要に応じて文書の内容を修正(追記)。  依頼旦後の相談での問い合わせ、相談後の報告等
2	当日	相談室 病室 カンファ室 など	相談員・看護師	患者・家族と面接や電話相談を行う。 面接後、直接または電話で依頼者へ報告等行う。 あわせて患者・家族との面談内容や、関係機関と調整した内容を、「医療相談」画面の「対応依頼・コメント」欄に入力し報告する。 ※必要に応じて院内スタッフに対応して欲しい事は、原則、直接または電話にて行い、対応依頼・コメント欄に記録を残す。		付箋機能やTo Do機能も適宜活用

運用フロー【3】 医療相談（患者本人、患者家族、関係者から相談員に直接相談依頼）

No.	日時	場所	対応者	対応者の動き	Medi-Aibis機能	備考
1	当日	外来 病棟 院外	患者・家族 関係者	医療相談員に直接または電話にて相談依頼。		
		医療相談室 (連携室) 相談室 病室 カンファ室 など	担当者	患者・家族と面接や電話相談。		
		医療相談室 (連携室)	相談員 看護師	<p>相談内容を医療相談オーダーに入力。 ①関連文書「医療相談員 依頼箋」の作成。 ②依頼(基本情報)の入力。 ③相談内容の入力。 文書作成オーダーにて、患者・家族との面接内容や関係機関と調整した内容を「相談員記録」に入力。</p> <p>*必要に応じて院内スタッフに対応して欲しい事や報告は原則、直接または電話にて行い、対応依頼・コメント欄に記録を残す。</p>	<p>医療相談オーダー</p> <p>文書作成オーダー</p>	付箋機能やTo Do機能も適宜活用