

コスト漏れは、何だ!?

ベルランド総合病院 外来 杉浦 弘美

1. テーマの選定理由

パートナーに正当な診療を提供する事で適切な診療報酬を請求できる。しかし、パートナーより「診療費に差額変動がある」と指摘をうける事も事実である。今回 QC 活動で取り上げる問題点として外来看護師全員を対象に KJ ラベルで抽出しマトリックス図に基づいて評価した結果、処置箋の記入漏れが高得点を挙げた。そこで処置箋の記入に携わるスタッフ（看護師・フロントサービス課・派遣社員）に経験・知識の差がある為統一した処置箋の記入が出来る事が必要と考えて今回の活動に取り組んだ。

問題点の統込み

評価基準	問題が解決したらメンバーによって得意資格があるか(実証性)	この問題はすぐに解決するひつようがあるか(緊急性)	自分たちで解決できる問題か(実証性)	6ヶ月以内で完了できるか(実証性)	患者の方針や態体の意識と結びついているか	問題が解決した時、顧客にとって貢献できるか	顧客から不満・苦情の声があるか	合計点
	3点:利益貢献がある 2点:実証性がある 1点:あまりない	3点:非常に多い 2点:多い 1点:多いでない	3点:自分だけで解決できる 2点:職員内で協力してもらえばできる 1点:できない	3点:完了できる 2点:多分できる 1点:出来ない	3点:結びついている 2点:関係は結び付く 1点:あまり関係ない	3点:貢献できる 2点:実証性がある 1点:あまりない	3点:非常に多い 2点:時々ある 1点:あまりない	
処置センターの待ち時間が長い	3	2	1	1	3	3	3	16
物品定数管理が不十分	3	1	2	3	2	1	1	13
目的地の案内表示がない為判りにくい	2	2	1	1	3	3	2	14
処置箋の記入もれがある	3	3	2	3	3	1	2	17
内視教室の改善リカバリー室が欲しい	2	1	1	1	2	3	2	12
退院患者の継続看護が不十分	2	1	2	1	2	3	1	12
看護外来の充実性と患者教育が出来ていない	1	1	1	1	2	3	1	10

結果 17点獲得の処置箋の記入もれに決定!!

2. 現状把握

QCメンバーが外来業務課と、処置箋の記入漏れの現状と診療報酬についての情報交換を行ったところ、診療報酬を正しく理解せず適切な請求が出来ていない事がわかった。それを基に、外来業務に携わる看護師 43 名、フロント 18 名、派遣 7 名を対象にアンケート調査を実施した。結果、コストに対する理解度は 75%であり、外科系は、処 7/23 からの 5 日間で受診したパートナー総数 1455 名の処置箋・外来箋・カルテを照合してみた。結果、処置箋の記置と手術の区別が内科系は、各種指導管理料の理解ができていなかった。今回、外科・内科・救急室に的を絞り入

サークル・チーム紹介用紙

サークル チーム名		コストチェッカーズ		(2004 年 4 月結成)	
リーダー氏名 (職種)	杉浦弘美 (看護師)	所属 部門	看護 管理 医療技術 事務 その他()	月あたり会合回数	5 回
リーダー経験年数	1 年 5 ヶ月		活動 内容	質 能率 CS モラール コスト 安全	平均会合時間
メンバーの数	計 11 名 うち男 1 名 うち女 10 名			平均会合出席率	76%
				テーマ歴 (このテーマで)	1 件目

力漏れは、61件 27004点であった。その中でも、各科に共通する他院フィルム診断・その他の、書類記入漏れが10件 2976点、内科各種指導管理料14件 7990点、外科・救急室は外傷、及び処置に対する処置箋の記入漏れ31件 15432点、その他6件 606点であった。

3. 目標設定

適切な請求ができることを目標とした。フロント・外来業務課と共に知識の向上を図り、統一した処置箋の記入をする為、診療報酬の仕組みについての勉強会、及び処置箋記入のマニュアルを作成するなど啓蒙活動を行い、視覚に訴える工夫を行う事で理解度100%、コスト漏れ0件0%に目標を設定した。

4. 原因追求

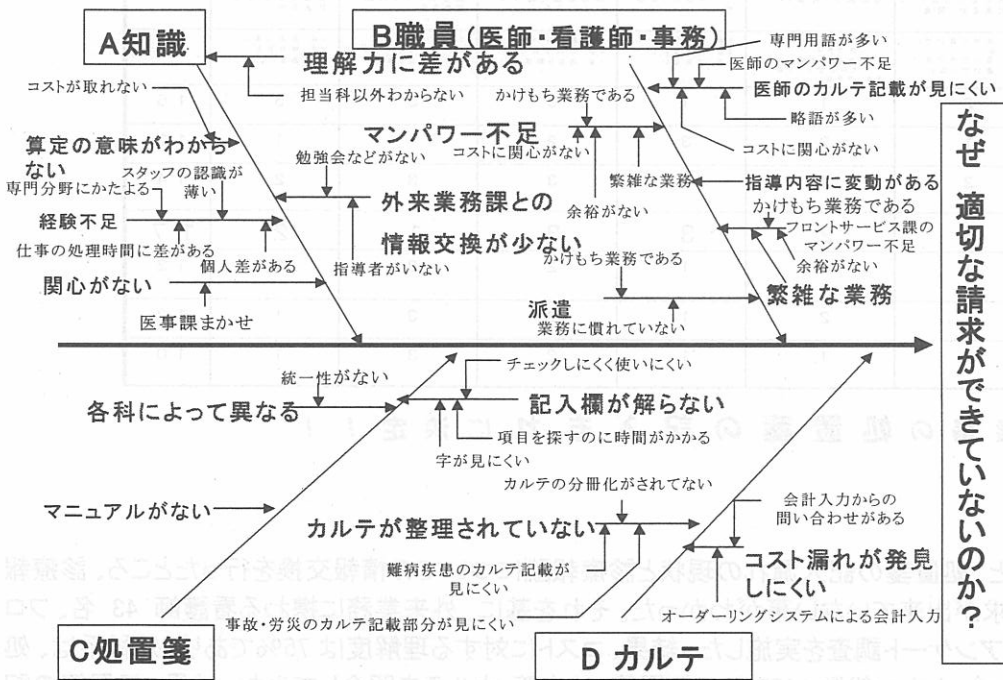
なぜ、適切な請求が出来ていないのか？について、A知識、B職員(医師・看護師・事務)、C処置箋、Dカルテの4つの要因についてKJ法を用いて考えた。

A.知識の要因:①理解力に差がある②算定の意味がわからない③外来業務課との情報交換が少ない

B.職員の要因:①マンパワー不足②複雑な業務

C.処置箋の要因:①各科によって異なる②記入欄がわからない

D.カルテの要因:①カルテが整理されていない②コスト漏れが発見しにくい などであった。これらのことより、診療報酬を正しく理解できず適切な請求が出来ていないことが、真の原因とわかった。



5. 対策の検討

第1目的 ----- 第1手段「～を～する」 ----- 第2手段「～を～する」 ----- 第3手段(最終手段)

マトリックス図

○=2点 △=1点 X=0点

目的	手段	内容	マトリックス図				実施する対策
			緊急性	重要性	実現性	合計	
知識の向上を図る	スタッフの意識づけをする	資料作成を行う	○	○	○	6	対策No. 1^
		処置伝票についての勉強会を行う	○	○	○	6	対策No. 2^
統一化を図る	診療報酬のしくみを理解する	外来業務課との勉強会を行う	○	○	○	6	対策No. 2^
							対策No. ^
啓蒙活動を行う	マニュアルを作成する	現在使用している処置伝票にコメント及び補足を行う	○	○	○	6	対策No. 3^
							対策No. ^
啓蒙活動を行う	カルテに指導管理のラベルを表示する	ラベル貼付を外来業務課に依頼する	△	△	X	2	対策No. ^
							対策No. ^
啓蒙活動を行う	視覚に訴える	フィルムと診療情報提供書の一覧を作る	○	○	○	6	対策No. 4^
		その科の処置伝票をファイルにして配布する	○	○	X	4	対策No. ^
啓蒙活動を行う	スタッフ間でチェックを行う	ダブルチェックを行う	X	△	X	1	対策No. ^
							対策No. ^

6. 対策の実施

診療報酬を正しく理解し適切な請求をする為に、5W1Hを用いて、次の4項目に取り組んだ。

- ① コメント入りの処置箋と、補足をつけたマニュアルを作成し、各科に配布する
- ② 勉強会実施に伴う、処置箋の記入方法や、診療報酬に関する資料作成を行う
- ③ フィルムと診療情報提供書の一覧表を作成する
- ④ 処置箋について、外来業務課と共同で勉強会を行う

対策の実施 1

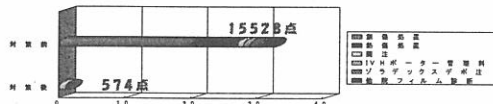
	Why なぜ	When いつ	Where どこで	Who だれが	What なにを	How to どうする
勉強会を行う為の資料作成を行う	知識向上を図る為	7/25	外来で	全員が	アンケート調査の結果をもとに資料を	作成してスタッフ全員に配布する
処置箋について外来業務課と共同で勉強会を行う	知識向上を図る為	7/30	地下二階研究室	全員が	Q&A方式で勉強会を	実施する
現在使用している処置箋にコメントおよび補足を行いマニュアルを作成する	標準化を図る為	8/14 ~16	外来で	全員が	マニュアルを	各科に配布する
フィルムと診療情報提供書の一覧表を作成する	視覚に訴える為	7/30	外来で	全員が	一覧表を	作成し各科に掲示する

7. 効果確認

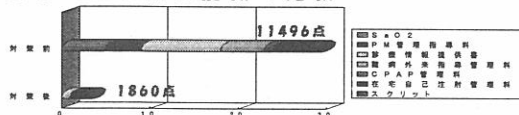
対策実施後、スタッフに2回目のアンケートを行い、8/24からの5日間で受診したパートナー総数1365名の処置箋・外来箋・カルテを照合した。結果、外科・救急室での外傷に対するコスト漏れは、1件574点、各種指導管理料3件1860点でした。目標達成の0件0%には至らなかったが、61件から4件に減らすことが出来た。コストに対する理解度は、1回目が75%、2回目が92%でしたが、個別指導を行い、100%となり、目標を達成することが出来た。波及効果として、フロント・外来業務課と看護師の連携が深まり、情報交換が活発になり、お互いが業務中に確認し合えるようになった。さらに、パートナーからの診療費に対する問い合わせがほとんどなくなった。また、聞かれても返答できるようになった。

効果 1

外科コスト漏れ前後の比較



内科コスト漏れ前後の比較



8. 定着化

今回のQC活動に取り組み、今後の定着化として

- ① 診療報酬の改定時には管理部(医事課系)の会議に参加する
- ② オリエンテーション時、今回作成したマニュアルに基づいて指導を行う
- ③ 内科で在宅自己注射指導管理料対象者のカルテに印鑑を押し、継続した管理料の表示をする
- ④ 内科担当スタッフが難病外来指導管理料対象者のリストを4ヶ月に一度見直し、カルテのラベル表示をフロントに依頼する
- ⑤ 夜間帯の救急担当スタッフへマニュアルの浸透を促すなどの項目を実施していく。

定着化

	何を	何故	いつ	誰が	どこで	どうする
1	診療報酬会議を	認識・理解向上の為	改定時に	QCスタッフが	会議室で	参加する
2	オリエンテーションを	統一化を図る為	入職時に	各科スタッフが	各科外来で	行う
3	管理料の表示を	コスト漏れをなくす為	診察終了時に	担当スタッフが	内科外来で	印鑑を押す
4	難病外来指導管理料対象者のカルテを	コスト漏れをなくす為	4ヶ月毎に	担当スタッフが	内科外来で	カルテのラベル表示をフロントに依頼する
5	マニュアルを	夜間担当スタッフの統一を図る為	17時に	救急スタッフが	救急室で	浸透を促す

9. 自己評価、今後の計画

当初、テーマに対しての方向性が見つからず、パートナー数 2820 名の処置箋・外来箋・カルテを照合する作業に対しては大変苦勞した。また、外来業務課のスタッフには多忙の中、カルテ出し業務を依頼し、大変なご迷惑をかけてしまった。そのおかげで、スタッフのコスト漏れをなくすという認識・理解が向上できたことは、価値がある活動だったと痛感している。

今後も、パートナーからの意見に耳を傾け外来業務課と更なる情報交換を密にして、コスト漏れ《ゼロ》をめざして行きたい。

反省と今後の課題

良かった点	スタッフのコスト漏れをなくすという認識・理解が向上できた
悪かった点	活動計画通りに行えなかった
苦勞した点	パートナー数 2820 名の処置箋・外来箋・カルテを照合する作業に多大な時間を費やした
今後の課題	外来業務課との更なる情報交換を密にしてコスト漏れ《ゼロ》を目指す