

防災における「救急患者」対応（マニュアル）について

<はじめに>

名張市立病院は、伊賀地域の救急医療体制を確保するため、伊賀市立上野総合市民病院と岡波総合病院とともに、二次救急医療の輪番制を実施しています。

時間外の救急医療を担当する日は、木曜日は毎週、火曜日は隔週、土曜日と日曜日は2日間連続で、かつ隔週で実施しています。ただし、小児科については毎日救急医療を行っています。

担当時間は、平日が午後5時から翌日8時45分まで、土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月29日から1月3日）は午前8時45分から翌日の午前8時45分までの24時間となります。

救急医療を求めてこられる患者様は、逼迫した状態で連絡されてくることが多いため、防災センターにおける電話対応については、落ち着いた冷静な対応をするとともに患者様の不安を増大させないよう留意する必要があります。

<業務概要>

I. 救急患者及び患者家族からの電話問い合わせ対応

平日の午後6時から翌日午前8時（土・日・祝日・年末年始は午前8時から24時間）までは、電話交換手不在のため代表番号での着信は、防災センターが受けることとなります。

従って、着信した電話の各部署への振り分けなど適切な対応が求められます。

1. 患者及び家族から救急受診の依頼があった場合

○当院の救急受け入れは、二次救急患者（※）を対象にしています。従って、二次救急患者以外は、一次医療機関（開業医や応急診療所）で対応することとしていますので、まずは一次医療機関をご案内することとなります。

※ 二次救急患者とは、入院や高度な検査を必要とする重症な患者をいいます。

○一次医療機関を案内しても、

- ・強く当院での受診を希望する場合
- ・依頼内容により重症と思われる場合

などは、救急外来看護師に電話を繋ぐこととなります。その場合は、下記の事項を患者及び患者家族から聴き取り、救急外来看護師に伝えてください。

- ・氏名
- ・年齢
- ・住所
- ・症状（体温、下痢・嘔吐の有無、外傷の場合は出血状況など）

なお、一次医療機関が開いていない時間帯は、受診希望があれば、すべて救急外来看護師に電話を繋ぎ、「受診希望」の旨を伝えてください。

2. 直接来院者（飛び込み）による受診依頼に対する対応

○原則として、事前連絡のない患者は受け入れていません。従って、直接来院者（飛び込み）があった場合、事務当直者が患者対応することとなっていますので、事務当直者に連絡してください。

※ このことについては、市広報などで周知をしています。

3. 非輪番日の対応

○非輪番日は、原則として患者の受け入れは行いませんので、電話での受診依頼や直接来院が合った場合には、「当番日で無いため、救急担当医師が不在なので救急受け入れができない」旨を伝え、下記の対応をお願いします。

- ・一次医療機関（開業医、応急診療所）が開いている時間帯

原則として、一次医療機関での受診を案内してください。症状が重いなど緊急を要する場合は、その日の当番病院を案内してください。

<上野総合市民病院を案内する場合>

- ・開業医、応急診療所の紹介、或いは救急車による搬送が受け入れ条件

<岡波総合病院>

- ・必ず事前連絡が必要
- ・小児患者は最低1泊の入院が条件

※ 別紙「非輪番日防災センター電話対応マニュアル」参照

○例外として各診療科でリストアップした特定の患者（※）は、主治医や各科待機医師に連絡し指示を仰ぐ必要があるため、該当する患者から連絡があった場合は、管理当直師長に連絡してください。

- ※ 整形外科 … 当院でギプス処置をした患者
- 外科 … 外来化学療法を継続しているがん患者、当院で手術をしたがん患者など
- 小児科 … 特定疾病等を持つ患者など

Ⅱ. 非輪番日の各所属待機者等への連絡

1. コメディカル職員の呼び出し

○病棟で患者に急変が合った場合、緊急検査などのためにコメディカル職員の呼出が必要になる場合があります。通常は、管理当直師長が電話連絡を行いますが、手が離せない場合など看護師から待機職員の呼出を要請することがありますが、その場合は対応をお願いします。

2. 事務職員の呼び出し

○不測の事態が発生するなど、管理当直師長から事務部待機職員の呼出要請があった場合、電話連絡をお願いします。

Ⅲ. 救急外来の緊急事態への対応

1. 救急外来からの呼出要請

○救急外来で患者や付き添い者が医療スタッフに乱暴を働くなどの不測の事態が生じた場合、防災センターに出動要請がかかる場合があります。その時は、すぐに現場へ出向いていただくことや必要に応じて警察署・事務局待機者へ連絡するなど適切な対応をお願いします。