

バーチャル観察の再考

～ 米国アーカンソー州バプティストヘルスでの挑戦 ～

2024 年 4 月にこの役職に就任した当時、月平均約 300 件のバーチャルセッションを実施していました。先月は、年間で 3,831 件の患者との交流を達成しました。飛躍的な成長を遂げており、その様子を見るのは非常に刺激的で、やりがいを感じています。

アーカンソー州の**バプティストヘルス**でバーチャル看護のマネージャーを務めるアンジェラ・ウィルガス氏は、仮想的な患者観察、入院、退院のワークフローを導入して以来、医療システムが経験した急速な成長をこのように表現しました。



転倒から友情へ： バーチャル観察の再考

医療システムのバーチャル看護への取り組みは、転倒予防という馴染みのある事例から始まりました。しかし、バプティストヘルスのビジョンは、従来のバーチャル観察の枠をはるかに超えるものへと急速に広がりました。アンジェラと彼女のチームは、特に夜間や面会者がいない患者にとって、患者の精神的な健康をサポートする「コンパニオン」モデルを導入しました。

人間中心のアプローチは安全性を高めるだけでなく、患者との信頼関係の構築にも役立ちます。「画面を通してのコミュニケーションが失われるのではないかと心配されている方がいらっしゃると思いますが、それは全くの間違いです」とアンジェラは言います。

バーチャルナーシング： 時間、信頼、そしてチームの賛同を得る

バプティストヘルスは、バーチャル観察の後、小規模施設で入院・退院支援の試験運用を行いました。これらのプログラムにより、ベッドサイドの看護師の日常業務が軽減され、看護師はより直接的で実践的なケアに時間を割くことができるようになりました。導入は急速に増加しました。

アンジェラは、集中力とコミュニケーション力の向上が成功の要因だと考えています。

「バーチャル看護師は 1 日 40 分から 60 分、4 人の患者の入院業務を担当することでベッドサイド看護師に還元しています。その間、ベッドサイド看護師は患者にゆったりとした時間、より深い絆、そしてより思慮深い急性期ケアを提供しています。これはベッドサイド患者と看護師にとって双方にメリットのあることです。」

バーチャル看護の HUB という集中型モデルにより、一貫したカバレッジ、柔軟なスケジュール設定、身体に制限のある看護スタッフのサポートが可能になり、燃え尽き症候群の軽減と定着率の向上につながります。

ハイブリッドケアで成功する方法

アンジェラは、バプティストヘルスのバーチャル観察およびバーチャルナーシングの拡大により得た教訓から貴重なアドバイスを提供します。

- **集中化は一貫性を促進：** 専用のリモートチームがバーチャル看護文化を構築し、ベッドサイド看護師の物理的な負担を軽減し、信頼できるサポートを保証します。
- **指標は重要だが意味も重要：** ROI を明確に把握することは難しいかもしれませんが、節約された時間は、より丁寧なケアと看護師の満足度の向上につながります。
- **可視性 = 信頼：** バーチャル看護チームを早期かつ定期的に患者とベッドサイド看護スタッフに紹介し、ベッドサイド看護スタッフに仮想タスクのステータス完了の見通しを共有して、チーム全体のパートナーシップを構築します。

