

つながる医療・ひろがる安心 ～患者さんからのアンケート結果～

逆紹介推進プロジェクトチーム

当院は急性期病院として専門的な検査や治療を提供しています。症状が安定された患者さんには、地域の「かかりつけ医」を紹介し、継続して安心して治療を受けていただけるよう、医療連携を進めています。

8月に、当院外来通院されている患者さんを対象に「かかりつけ医」へのご紹介（逆紹介）に関する皆様へのアンケート調査を実施いたしました。ご協力をありがとうございました。結果がまとまりましたので、報告を致します。

取り組み背景

患者満足度低下

外来患者数が年々増加し、外来診療の待ち時間が長くなり、また病院内に患者さんが滞留することで、駐車場も混雑し、患者満足度の低下につながる。



外来の混雑憎悪

慢性疾患で症状が安定している患者さんが通院をしている、あるいは複数科受診しなくてはならない事情がある、当院でしか治療できないケースなどあり、外来が混雑する一因となっている

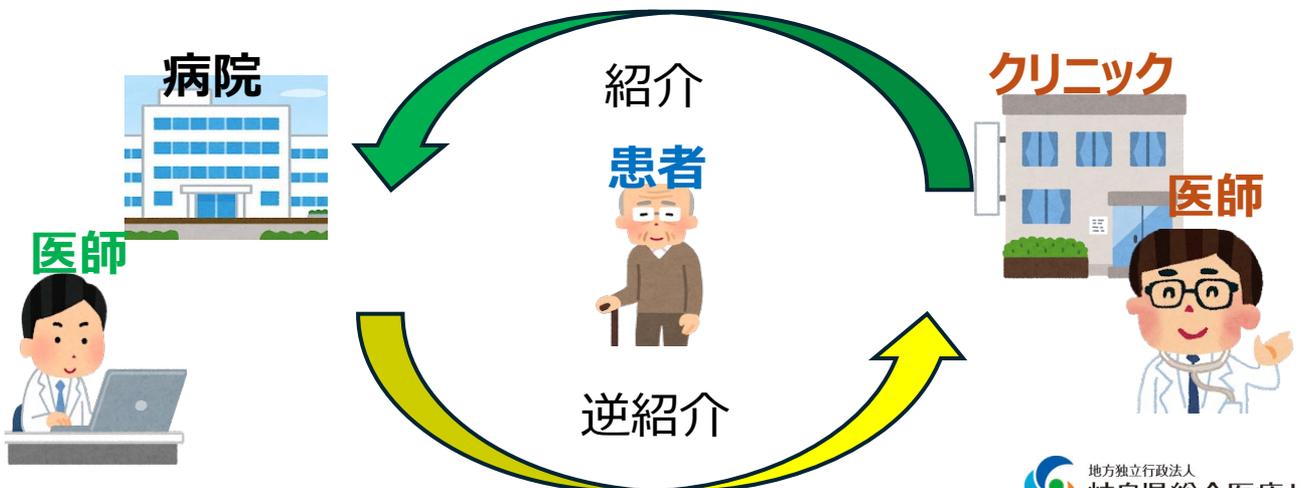


患者のかかりつけ医の認識が低い

患者のかかりつけ医への認知が低く、2人主治医制への理解がまだまだ深まっていない現状がある。



患者さんがかかりつけ医を持つための現状を把握し、
患者さんが安心できる連携につなげる



患者さんアンケート結果

患者



目的

逆紹介について患者さんの思い・意見を把握し、今後の課題を明確にし、対応策を検討する。

方法

- 対象者：8月5日に外来診療のために来院された患者さん
コンシェルジュ（通院支援アプリ）に登録している患者さん
- アンケート方法
・質問紙による方法、QRコードで回答する方法
- アンケート内容
・患者基礎情報（3問）
・かかりつけ医・逆紹介についての認識（5問）
・診療の切り替えに対する気持ち（5問）
・今後の希望や実際の状況（5問）
- 分析方法：クロス集計、 χ^2 乗検定（P値は5%未満有意）、自由記述はテキストマイニング
- 倫理的配慮：個人情報特定しないように無記名。同意を得られた方が回答。
同意をしなくても不利益は生じないことを伝える。

結果

1. アンケート有効回答率 27%（2100人/7783人）

2. 回答者の年代の割合

3. 受診診療科の数

図1 アンケート回答者の年代

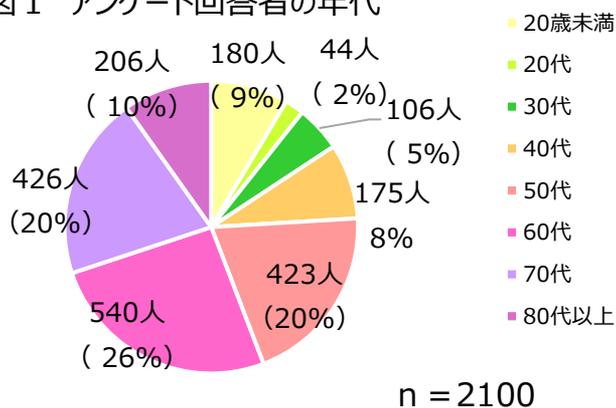
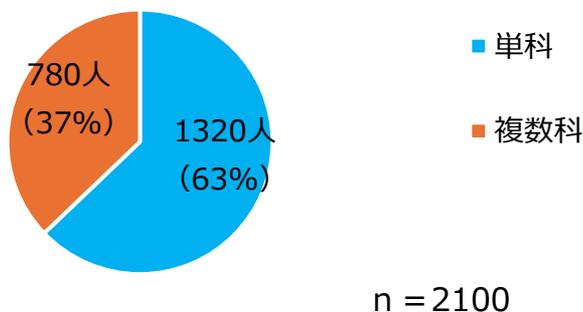


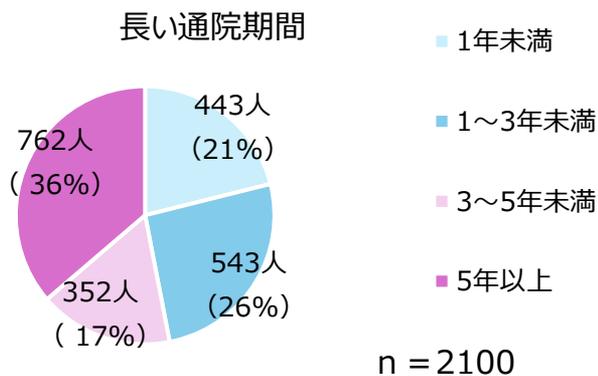
図2 受診診療科数について



【かかりつけ医・逆紹介についての認識】

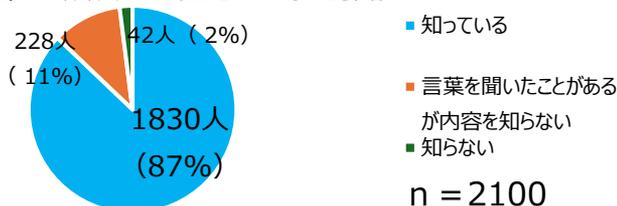
4. 当院への通院期間

図3 当院へ受診している診療科の一番長い通院期間



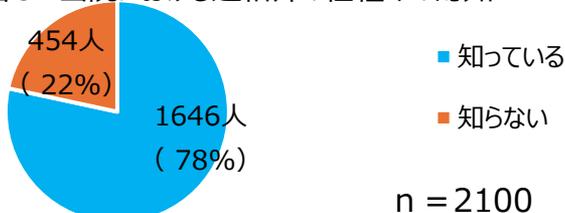
5. かかりつけ医の認知

図4 かかりつけ医についての認知



6. 逆紹介の仕組みの認知

図5 当院における逆紹介の仕組みの認知



【診療の切り替えに対する気持ち】

7. かかりつけ医へ診療が引き継がれることについて

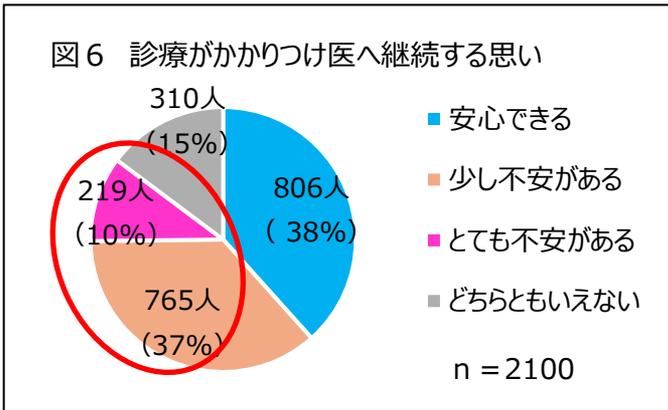
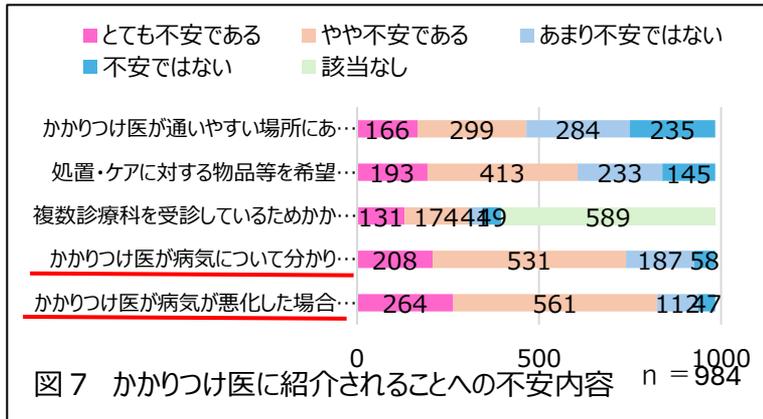
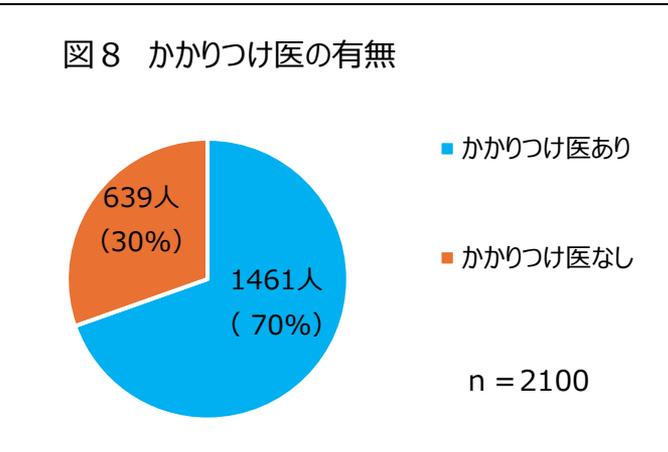


図6のかかりつけ医へ診療が引き継がれることに対しては、47%の患者さんが「少し不安である」「とても不安である」と回答している。その患者さんの不安内容は、図7で病気が悪化した場合にすぐに診察してくれるか、またかかりつけ医が患者さんへわかりやすく病状について説明してくれるかが高い。特に通院期間が長い患者さんほど、有意にかかりつけ医へ継続することへの不安が多かった。

8. 不安があると回答した患者さんの不安内容



9. 現在のかかりつけ医の有無



10. かかりつけ医がない患者が希望する支援内容

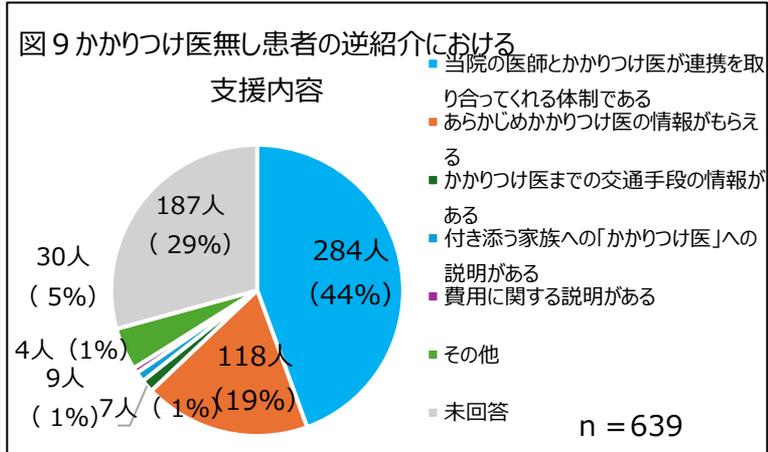
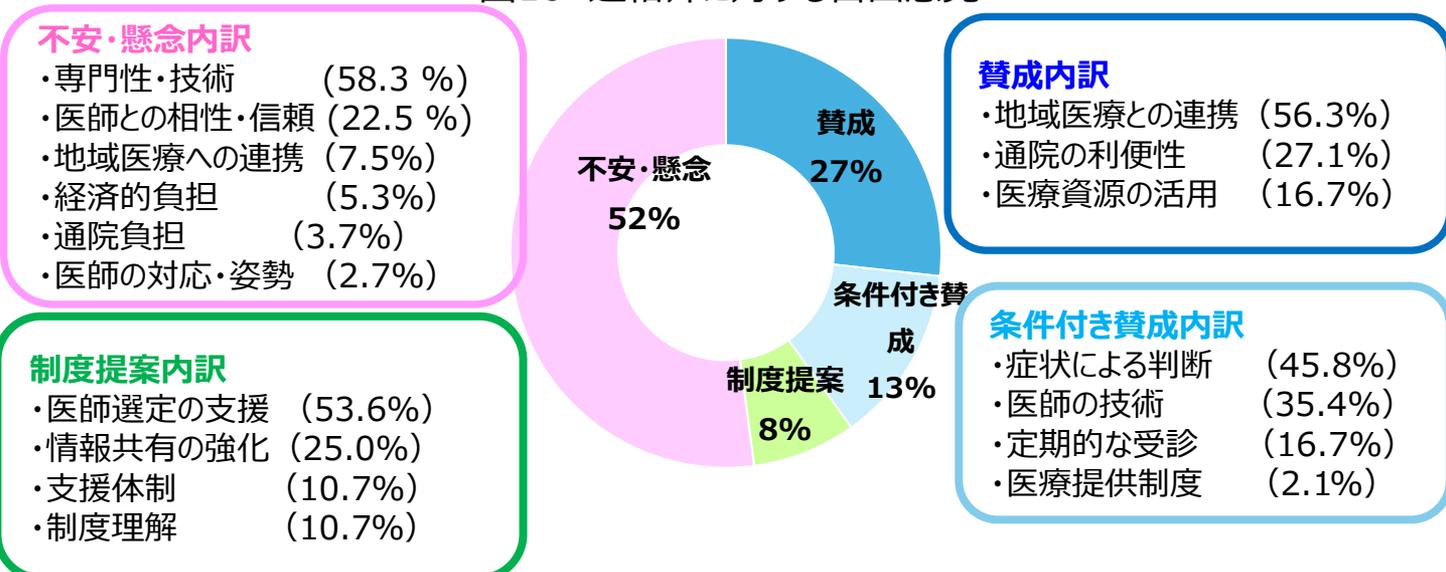


図8のかかりつけ医の有無では、70%の患者さんがかかりつけ医があり。図9でかかりつけ医無しの患者さんでは、逆紹介において支援してほしい内容は、当院の医師とかかりつけ医が連携を取り合ってくれる体制であることが44%を占めた。

【今後の希望や実際の状況】

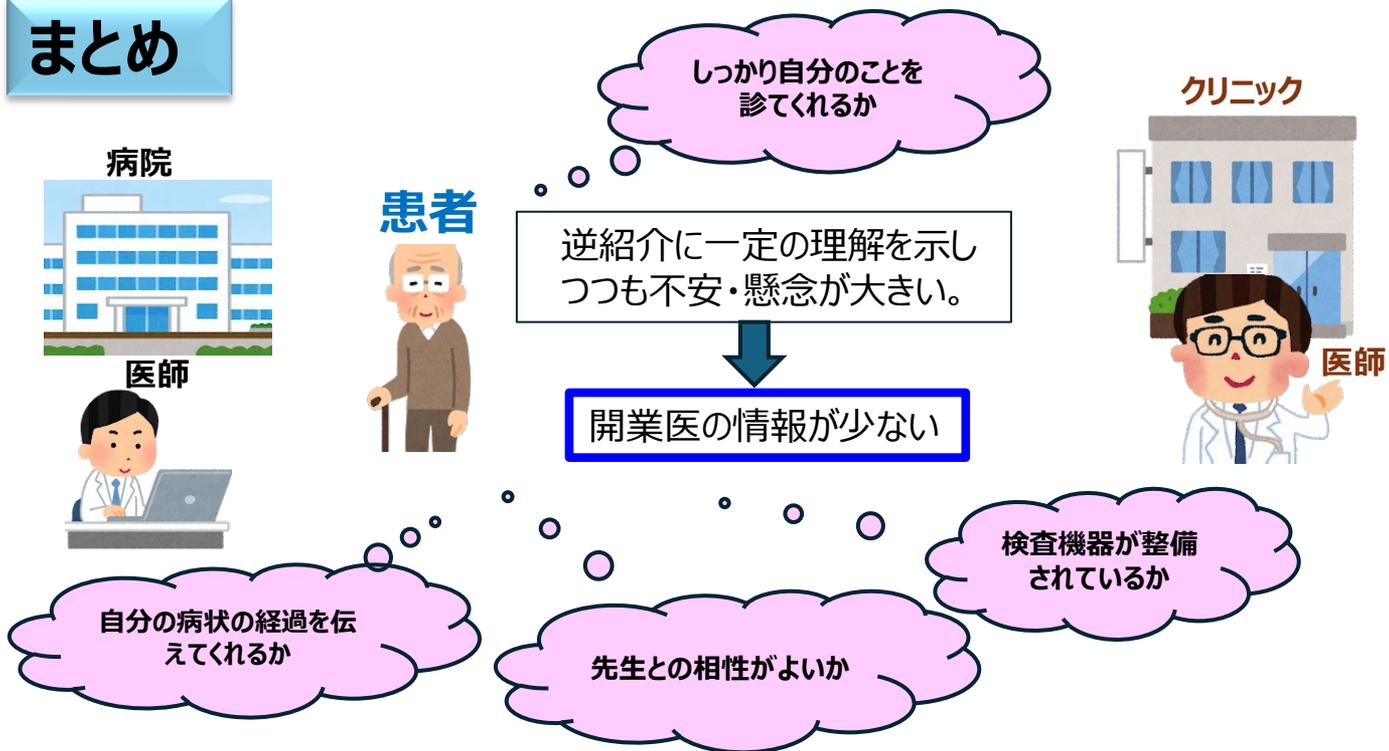
11. 逆紹介に関する自由記述（カテゴリー化）

図10 逆紹介に対する自由意見



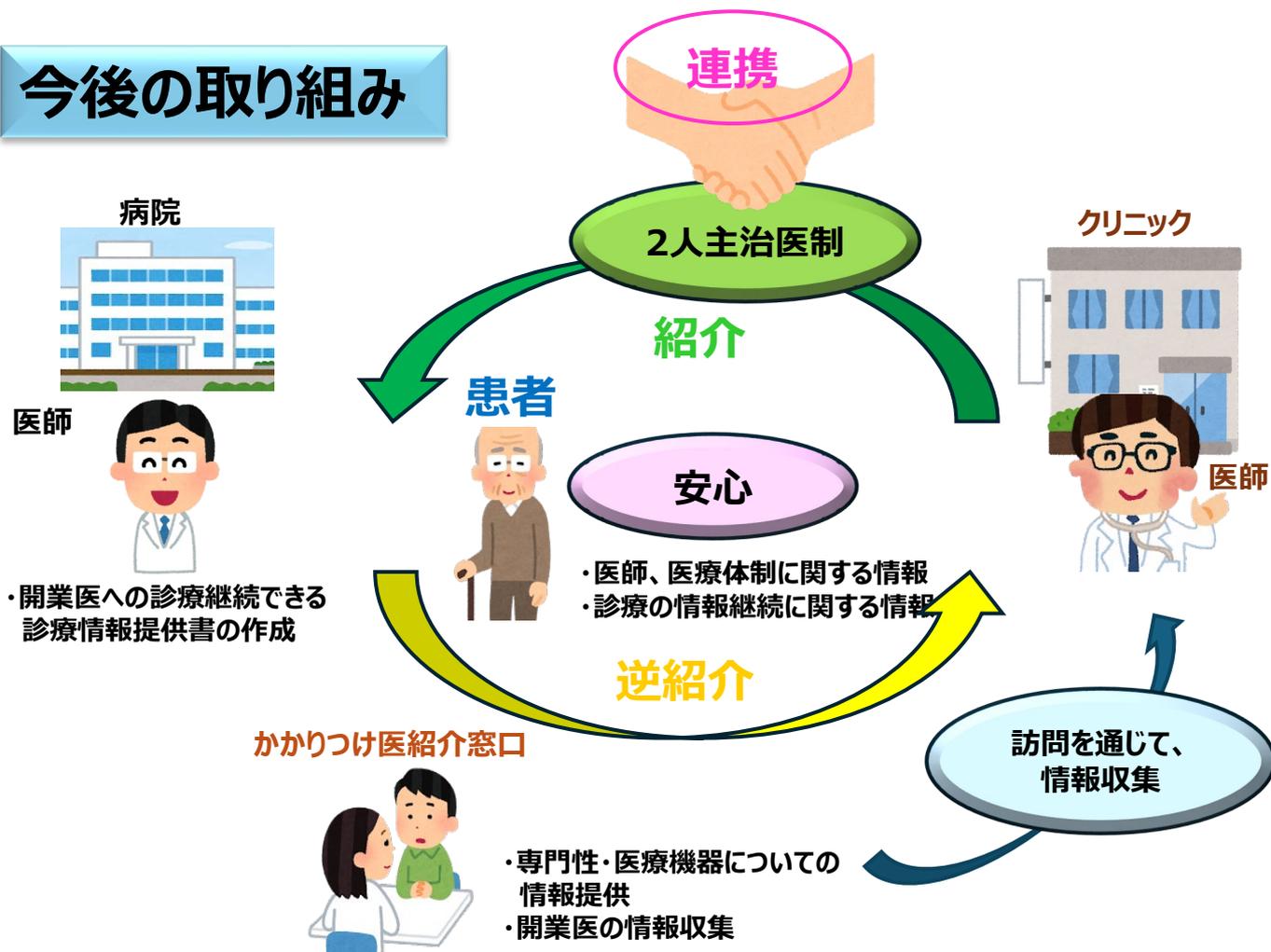
不安・懸念の意見は、“かかりつけ医に引き継がれる不安が多い”、さらに“複数科受診している患者”ほど有意に割合が高かった。

まとめ



患者さんは逆紹介について、一定の理解を示していたが、複数科受診している場合の対応やかかりつけ医に関する情報が少なく、不安や懸念を抱いていたと考える。

今後の取り組み



今後は、患者さんが安心できるように取り組みをしていきます。医師は、開業医の先生方に診療継続しやすい診療情報提供書を作成します。またかかりつけ医紹介窓口担当は、開業医の先生方の訪問を通じて、診療内容や特徴について情報収集を行っていきます。さらに相談窓口を通じて、開業医の先生へ変わりたいという相談も対応していきます。