

## 紹介医療機関満足度アンケート実施結果について

このたび、2014年3月に医療機関満足度アンケート（医院、診療所）を実施いたしました。御多忙にも関わらずご協力をいただきました地域の先生方に、この場をお借りしてお礼を申し上げます。

アンケートの結果はすべての責任者を含む院内の全職員に報告し、当院への期待や改善点の情報共有に努めています。いただいたご意見を参考に、より一層充実した医療連携に努めていく所存です。

今後ともご指導、ご鞭撻を賜りますよう、何卒よろしくご願ひ申し上げます。

京都桂病院 地域医療福祉連携室

調査期間：2014年3月10日から4月4日      回収期間：4週間

調査方法：郵送

調査対象：過去1年間当院へ1件以上紹介があった地域の医院・診療所の356件。

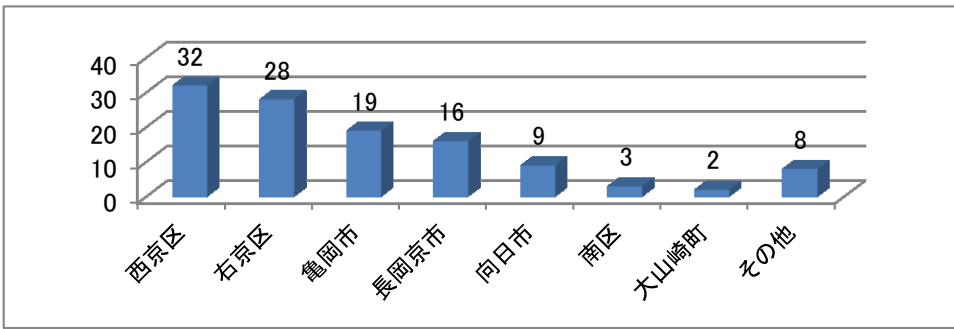
調査結果：下記

### アンケート結果

|     | 2014年3月 | 2013年3月 | 2012年3月 |
|-----|---------|---------|---------|
| 配布  | 356     | 330     | 307     |
| 回答  | 119     | 118     | 90      |
| 回収率 | 33.4%   | 35.8%   | 29.3%   |

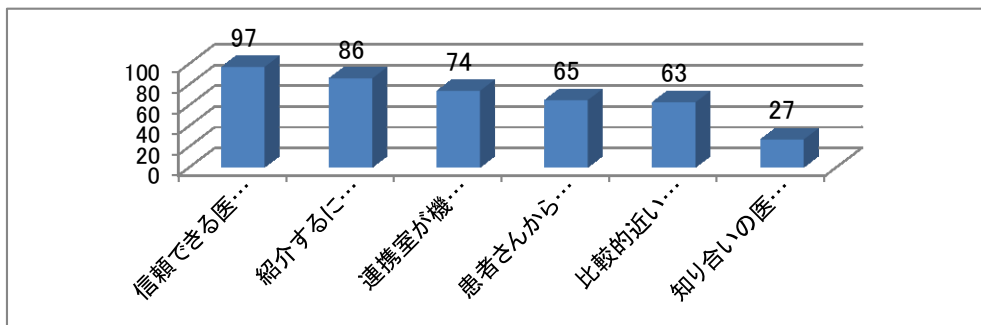
#### I. 所在地について

|      | 2014年3月 | 2013年3月 | 2012年3月 |
|------|---------|---------|---------|
| 西京区  | 32      | 31      | 30      |
| 右京区  | 28      | 24      | 13      |
| 亀岡市  | 19      | 20      | 12      |
| 長岡京市 | 16      | 16      | 10      |
| 向日市  | 9       | 13      | 11      |
| 南区   | 3       | 7       | 1       |
| 大山崎町 | 2       | 2       | 2       |
| その他  | 8       |         |         |
| 回答なし | 2       | 5       | 11      |

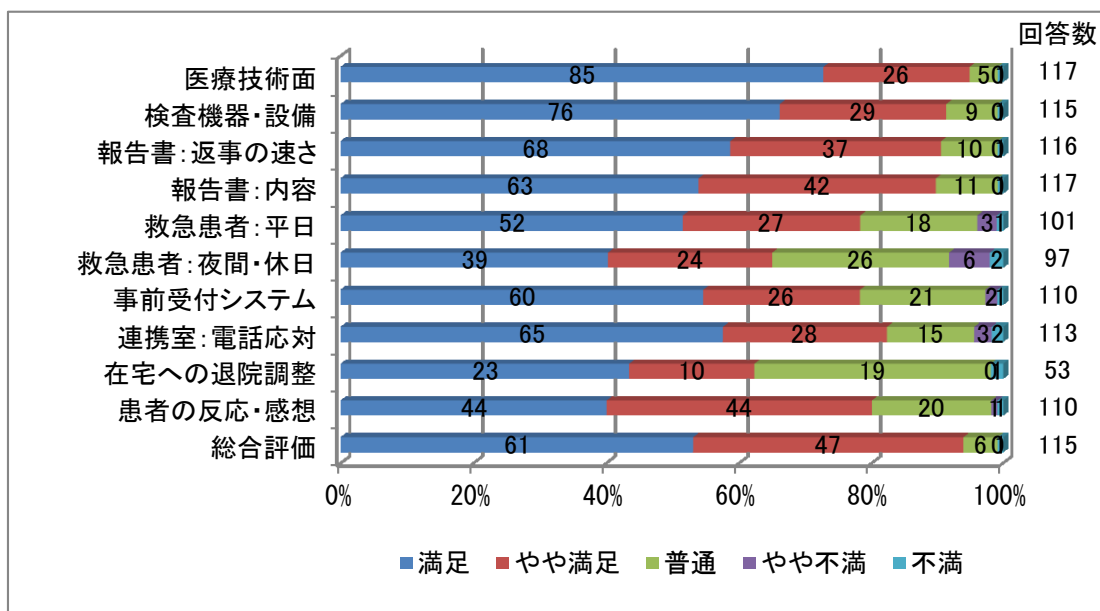


## II. 紹介理由

|                            | 2014年<br>3月 | 2013年<br>3月 | 2012年<br>3月 |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 信頼できる医師・スタッフがいる            | 97          | 92          | 72          |
| 紹介するに適した診療科がある             | 86          | 87          | 73          |
| 連携室が機能しておりスムーズな連携を図ることができる | 74          | 68          | 55          |
| 患者さんからの希望がある               | 65          | 62          | 55          |
| 比較的近いところにある                | 63          | 67          | 55          |
| 知り合いの医師がいて紹介しやすい           | 27          | 22          | 23          |



## III. 当院の満足度

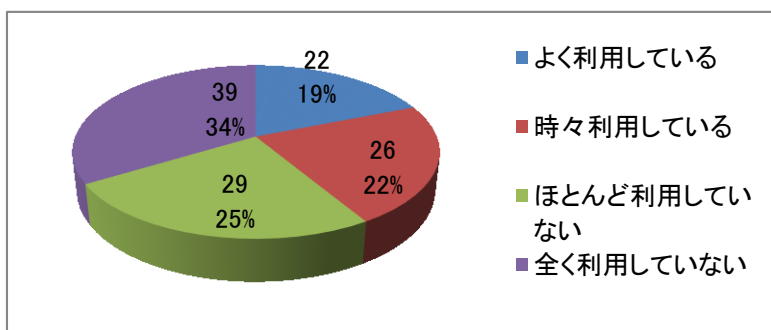


#### IV. 地域医療連携セミナーについて（抜粋）

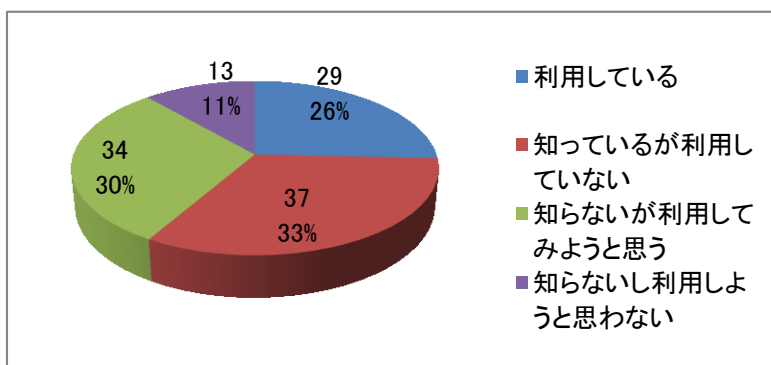
- 会場が不便である。開業医の為の不整脈薬の使い方（アブレーション以外）
- 感染症などのアップデート、情報、対策などの講演があれば助かります。
- 緩和療法。
- ①医材料の統一化による物流促進→シームレス退院に結びつく（調剤薬局との連携も必要） ②訪問看護ステーションとの連携（かかりつけ医、病院とのかかわり方）
- 在宅関連など。

#### V. 京都桂病院ホームページについて

##### 1. 職場でのインターネットの利用状況について



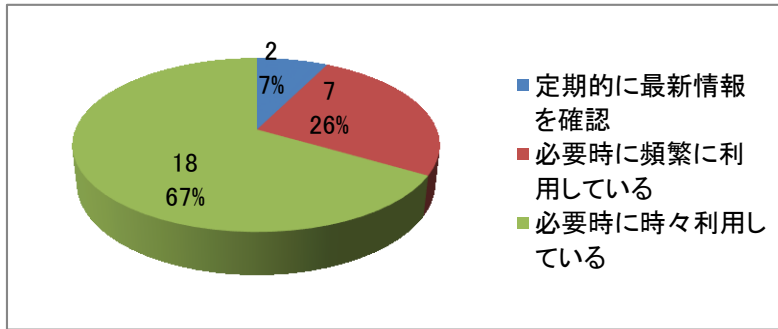
##### 2. 病院ホームページの認知状況について



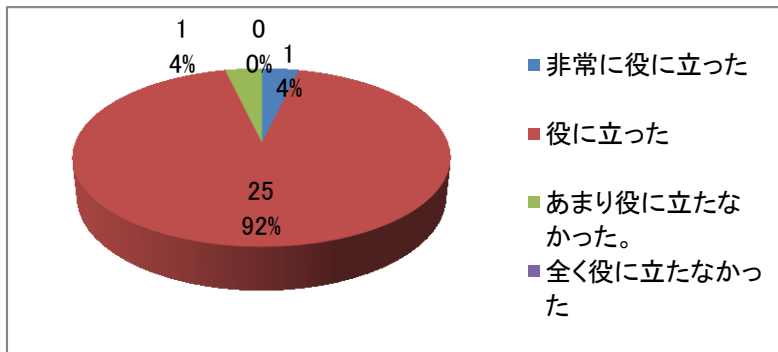
##### 3. 『知っているが利用していない』と答えられた方へ、どんな情報が掲載されていれば利用されますか。（抜粋）

- 各科部長、副部長、医長の得意とする疾患、特に来て欲しい疾患の内容を記載し（出来れば診療実績も）して欲しい。ピンポイントで専門医を紹介したい。
- 我々の世代はインターネットが日常生活において生活のツールとしてフィットしていないので、紙の情報がベター。
- 特殊診療科（癌、静脈瘤血管内治療など）は詳しく。
- 外来状況（受診可能か否か） ベッド状況（入院可能か否か）。
- 診察予約情報。
- 空床情報。
- 診療内容をもっと詳しく紹介頂ければありがたいです。
- ①地域の感染症（インフルエンザ等）の推移 ②在宅患者さんの入院状況（人数等、概細数）

#### 4. 『利用している』と答えられた方へ、利用頻度について



#### 5. 『利用している』と答えられた方へ、閲覧ページは役に立ちましたか



#### 閲覧ページ（抜粋）

- 外来担当医表（最新版がのっているのがありがたいです）、地域連携、診療科の説明
- 今月のピックアップ
- 地域医療福祉連携
- 診療及び部門のご案内。
- 診療科、先生のフルネーム確認。

#### VI. 当院への意見・要望（抜粋）

##### 報告書について

- 専門用語が多く理解し難い。
- 略語でない情報。何の略語かわからない。
- 退院時にタイムリーな報告するシステムづくり。
- 紹介患者さんの返書も充実しているので当方の勉強にもなりありがとうございます。

##### 救急について

- 急な対応にも応じて頂き本当に助かっています。とても満足しております。
- 夜間、時間外の小児医療の充実を望みます
- 夜間救急対応に関して、専門医が迅速に関与するシステムをお願いします。

##### 事前受付システムについて

- 他院と比べて予約の返事に少し時間がかかってしまう様です。
- 土曜日も終日診療予約をお願いしたい。

- 紹介システムが煩雑である。紹介状を書くのみで、あとは患者が受診日を決めるようにならないものですか？
- 外来受診予約をまず電話で受けて下さい。その後、FAXしますから。
- 『関連書式のダウンロード』を PDF ファイルから直接記入できる Word 版にしていいただいたらよい。

#### 連携室の電話対応について

- 電話対応はとてもスムーズで好印象を持てることが多いですが、時折、事務的すぎて不快な思いをすることがあります。

#### 退院支援について

- 退院時から在宅移行などのケースの事前の打合せをもう少し密にもてればと思います。

#### 患者の反応

- 患者さんより医療面については満足しているが待ち時間が長いとの意見が多い
- アクセスが不便。駐車場が不便。

#### その他

- フランクに話し合える場を作ってほしい。
- 地区医師会執行部と一年に一回話し合いの場をもたれたらいかがですか。

地域の医療機関からの満足度につきましては、全体的に概ね満足という結果が得られました。しかし、不満足率（やや不満、不満の割合）の高い項目に着目すると、これまでのアンケート結果同様に「夜間・休日の救急患者の受け入れ」に不満や改善の意見が見られました。今年度は脳卒中専門医が2名着任し、脳卒中を含む救急対応の強化を図っています。地域の基幹病院として、当院の役割を考えた場合、紹介患者、救急患者をお断りすることなく、いつでも対応できる体制を整えることが求められます。「平日の救急患者の受け入れ」とあわせ、今後の評価に注目したいと思います。

事前受付システムについては、2013年5月から平日20時まで（木曜除く）に予約対応時間を拡大し、紹介いただく地域の医療機関の先生が利用しやすいように体制を整えました。土曜の予約対応や患者さんからの予約対応、電話での予約対応につきましては今後の課題とさせていただきます。

また、今年度病院ホームページをリニューアルしたことで、地域の先生方のインターネットの利用状況やホームページの活用について質問をさせていただきました。今後インターネットを利用した病院広報の参考にさせていただきたいと思っております。

アンケートにいただいたご意見・ご要望に対して、今後も業務改善や検討を進めてまいります。多くのご意見を賜り、誠にありがとうございました。