

津島市民病院 病診連携アンケート 集計結果

実施期間:平成30年3月27日～4月20日

問1. 貴院について

①所属

所属	医療機関名記名有	医療機関名記名無	合計	回答率
津島市医師会	16	10	26	66.67% (26/39)
海部医師会	23	8	31	64.58% (31/48)
津島市歯科医師会	13	6	19	59.38% (19/32)
海部歯科医師会	8	8	16	33.33% (16/48)
合計	60	32	92	55.09% (92/167)

②形態

	病院	有床診療所	無床診療所	歯科診療所	計
津島市医師会	2	2	22	0	26
海部医師会	1	1	26	0	28
津島市歯科医師会	0	0	0	19	19
海部歯科医師会	0	0	0	16	16
合計	3	3	48	35	89

③訪問診療

	している	していない	今後やっていきたい	計
津島市医師会	14	12	0	26
海部医師会	15	13	1	29
津島市歯科医師会	7	10	1	18
海部歯科医師会	8	4	1	13
合計	44	39	3	86

問2. 当院の印象についてお尋ねします

①医師

	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い	計
津島市医師会	15	5	6	0	0	26
海部医師会	12	8	10	1	0	31
津島市歯科医師会	10	0	6	0	0	16
海部歯科医師会	2	4	8	0	0	14
合計	39	17	30	1	0	87

②看護師

	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い	計
津島市医師会	13	6	7	0	0	26
海部医師会	11	7	8	0	0	26
津島市歯科医師会	8	3	5	0	0	16
海部歯科医師会	2	4	7	1	0	14
合計	34	20	27	1	0	82

③コメディカル

	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い	計
津島市医師会	14	5	7	0	0	26
海部医師会	12	5	10	0	0	27
津島市歯科医師会	7	4	5	0	0	16
海部歯科医師会	2	4	8	0	0	14
合計	35	18	30	0	0	83

④事務

	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い	計
津島市医師会	12	5	9	0	0	26
海部医師会	12	3	10	1	1	27
津島市歯科医師会	7	3	6	0	0	16
海部歯科医師会	2	4	8	0	0	14
合計	33	15	33	1	1	83

問3. 当院が行っている、紹介時に患者さんと当院が直接予約の日時を調整する「予約専用電話」についてご存知ですか。

	知っている	知らない	計
津島市医師会	22	4	26
海部医師会	25	6	31
津島市歯科医師会	13	6	19
海部歯科医師会	9	6	15
合計	69	22	91

問4. 当院が行っている「在宅療養後方支援病院」制度についてご存知ですか。

	登録したことがある	制度は知っている	知らない	計
津島市医師会	9	11	6	26
海部医師会	2	19	10	31
津島市歯科医師会	1	11	7	19
海部歯科医師会	0	8	8	16
合計	12	49	31	92

問5. 当院に「地域包括ケア病棟」があることをご存知ですか。

	知っている	知っているがどんな病棟かよく知らない	知らない	計
津島市医師会	15	6	5	26
海部医師会	13	13	5	31
津島市歯科医師会	11	3	5	19
海部歯科医師会	5	4	7	16
合計	44	26	22	92

問6. 当院に「訪問看護ステーション」があることをご存知ですか。

	知っている	知らない	計
津島市医師会	23	2	25
海部医師会	21	10	31
津島市歯科医師会	11	8	19
海部歯科医師会	9	7	16
合計	64	27	91

問7. 紹介・逆紹介について

①現在、紹介先としてよく選ばれる医療機関はどちらですか。(複数回答可)

	名古屋第一赤十字病院	あま市民病院	津島市民病院	海南病院
津島市医師会	12	0	26	21
海部医師会	15	3	19	23
津島市歯科医師会	3	0	18	9
海部歯科医師会	8	0	9	9
合計	38	3	72	62

	疾患による	患者希望による	その他(自由記載)	計
津島市医師会	7	10	2	59
海部医師会	5	12	1	60
津島市歯科医師会	0	6	1	30
海部歯科医師会	0	4	1	26
合計	12	32	5	175

②紹介先として重要だと思うことをお聞かせください。(複数回答可)

	距離の近さ	患者の評判の良さ	知っている医師がいる	専門的治療・検査ができる	紹介の手続きが簡単
津島市医師会	22	14	19	20	10
海部医師会	19	20	9	21	11
津島市歯科医師会	16	7	6	2	9
海部歯科医師会	12	4	2	9	8
合計	69	45	36	52	38

	予約日時の確定(返信)が早い	職員の対応の良さ	返書がしつかり来る	逆紹介がしつかり来る	その他	計
津島市医師会	11	12	20	10	0	138
海部医師会	15	15	16	7	0	133
津島市歯科医師会	5	2	7	2	0	56
海部歯科医師会	7	3	5	1	0	51
合計	38	32	48	20	0	378

③ 当院あての紹介によく使う方法をお教えてください。

- A 地域医療センターに申込書をFAX後、返信FAXを待ち患者さんに伝える。
- B 地域医療センターに申込書をFAX後、患者さんから当院に電話連絡してもらう。
- C 地域医療センターに申込書をFAX後、当院から患者さんに電話連絡してもらう。
- D 患者さんに紹介状を渡し、直接当院に行くように伝える。
- E 各診療科の医師に直接電話して依頼する。

	A	B	C	D	E	計
津島市医師会	12	11	3	5	2	33
海部医師会	17	8	3	4	1	33
津島市歯科医師会	8	7	0	5	1	21
海部歯科医師会	6	6	0	4	0	16
合計	43	32	6	18	4	103

④ 当院、地域医療センター経由のご紹介(予約)について感想をお教えてください。

	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い	計
津島市医師会	9	4	7	3	0	23
海部医師会	8	4	12	5	0	29
津島市歯科医師会	8	4	5	1	0	18
海部歯科医師会	4	1	9	0	0	14
合計	29	13	33	9	0	84

	予約を取るまでに時間がかかる	希望日時に予約が取れない	予約方法が不便である	その他(自由記載)	計
津島市医師会	1	1	0	2	4
海部医師会	7	3	0	2	12
津島市歯科医師会	1	0	1	0	2
海部歯科医師会	0	0	0	0	0
合計	9	4	1	4	18

⑤ 当院からの返書についてお教えてください。

	良い	やや良い	ふつう	やや悪い	悪い	計
津島市医師会	8	5	7	2	0	22
海部医師会	12	6	7	2	0	27
津島市歯科医師会	9	4	4	0	0	17
海部歯科医師会	5	0	9	0	0	14
合計	34	15	27	4	0	80

	返書が来るまでに時間がかかることがある	返書の内容が不十分なことがある	返書が来ないことがある	その他(自由記載)	計
津島市医師会	2	4	4	0	10
海部医師会	0	0	1	1	2
津島市歯科医師会	1	0	0	0	1
海部歯科医師会	0	0	0	0	0
合計	3	4	5	1	13

## フリーコメント要約

1 職員の対応について	回答及び対応
<p>医師については、不機嫌な対応がある。コメディカルや事務員の対応は良い。</p>	<p>職員の接遇につきましては、接遇研修等の機会をとらえ、より一層の向上を図ってまいります。</p> <p>また、院内に設置している意見箱のご意見を可能な限り取り入れてまいります。</p>
<p>また、紹介したい患者の情報を看護師に説明し、その後医師に変わり再度同じ説明をしなくてはならないことがあり、急いでいるときは困る。</p>	
<p>連携室からのFAXに汚れがあり綺麗にするよう要望したところ、当院のFAXが悪いと叱られた。責任者に連絡したところ連携室のFAXに汚れがあることが確認された。クレームにはしっかり対応してほしい。</p>	
<p>救急で頼んだとき、事務員に断られることが多いのでイメージが悪い</p>	<p>医療機関より依頼を受けた際に、事務員が医療職に状況等を確認して受入れ可能か否かをお伝えさせていただいております。</p> <p>救急の受け入れ時の状況により、ご迷惑をおかけすることもあります。ご理解をいただきますようお願いいたします。</p>
2 予約専用電話の運用について	回答及び対応
<p>紹介元の開業医が仲介をする必要がなく、利便性が高いとの意見多数。</p>	<p>ありがとうございます。</p> <p>より一層利便性を高めてまいりたいと思います。</p>
<p>検査予約にも広げてほしい</p>	<p>検査予約当日までの、食事制限や投薬制限等、患者さんへご説明をしていただくため、患者さんが直接予約する専用電話の運用は控えさせていただいております。</p>
3 在宅療養後方支援病院について	回答及び対応
<p>既に登録されている医院からの回答は大変助かっているとの意見あり。</p>	<p>在宅医の負担を軽減するとともに、在宅療養されている患者さんやご家族が安心して自宅で過ごせるよう、2次医療圏を担う市民病院としての役割を果たしてまいります。</p>
<p>登録制のため利用するためのハードルが高い</p>	<p>制度上、一定の要件を満たした上での登録制となっておりますが、緊急時の入院先が確保されていることや、ご家族の負担を軽減させるためのレスパイト入院も可能となりますので、該当する患者さんがお見えの場合には、ご案内をお願いいたします。</p>
<p>歯科医からの要望も複数あり</p>	<p>在宅医療を担う診療所の医師より在宅療養後方支援病院の登録申請をいただければ、登録することができますので、在宅医と相談していただき地域医療センターへご連絡ください。</p>

4 紹介について	回答及び対応
今回のアンケートの対象が津島海部医療圏の連携登録医ということもあり、比較的津島市民病院を選ばれる医療機関が多いものの、患者さんの希望により、海南病院となることもある。	患者さんや地域の医療機関の皆様から選ばれる病院となるよう、安心・信頼の医療を提供してまいります。
病院関係者との顔の見える関係性の構築が必要	当院医師同行で、訪問活動させていただきたいと考えております。
以前より、津島市民病院のネガティブなイメージを持つ人が少なくなった。	これからも、地域の皆様に信頼される医療を提供してまいります。

5 逆紹介について	回答及び対応
紹介患者が津島市民病院入院後に他施設に紹介された事例があった。原則、紹介元に返していただくか、紹介元の了解をいただきたい。	患者さんの意向により他院施設へ紹介させていただく場合もありますので、このような場合でも返書にてご報告をさせていただきたいと思っております。

6 紹介予約について	回答及び対応
紹介元よりFAXを送信する際、つながりにくい時間があるとの意見が複数あり	5月中旬より送信専用回線と受信専用回線の2回線で運用を開始しました。送信先のFAX番号に変更はありませんのでこれまで同様に送信していただきますようお願いいたします。長期にわたり、大変ご迷惑をおかけいたしました。
FAX送信後の予約確定までの連絡が遅い。海南病院は10分くらいで回答が送られてくるため、患者さんを待たせなくて済む	至急での回答が必要な場合には、地域医療センターへお電話いただき至急との旨ご連絡いただければ、優先してご対応させていただきます。また、患者さんと直接連絡をする、予約専用電話のご活用もお願いいたします。
土曜・夕診の連携を改善してほしい。	当院の診療体制及び予約の確定方法により土曜日及び17時以降の予約の確定ができないため、開業医の皆様には大変ご不便をおかけしておりますが、翌平日の回答をお待ちいただくか、予約専用電話のご活用もお願いいたします。
当日でも時間内(9時～17時)であれば、専門の医師にできるだけ診察をお願いしたい。	緊急を要する患者さんの場合、当院へご連絡のうえ、交換手に「〇〇科の〇〇医師へ」とお伝えいただきご相談ください。

7 返書について	回答及び対応
転科、救急外来紹介、死亡の患者で返書が来ないことがある。	院内の運用を見直すとともに、院内でチェックできるよう努力してまいります。

8 その他	回答及び対応
今回のアンケートでいただいた意見の中で、「予約専用電話のことを知らない」などの当院の制度が浸透していないと思われる意見が多くあり	回答元が判別できる場合には直接ご案内するとともに、PR訪問活動やホームページ、地域医療センターだよりを活用し啓発してまいります。