

満足度の高い病診・病病・介護連携を目指した返書管理の取り組み

【背景】令和6年（2024年）1月に、大野記念病院は設立100周年を迎える。紹介患者は年々増加し、今後も更なる医療連携を推進している。院内外調整の窓口となっている患者総合支援センターでは、満足度の高い医療連携を目指して取り組んだ返書管理と今後の課題を報告する。

【目的】紹介元の医療機関や介護施設の連携満足度を把握し、今後の課題を明らかにする。

【方法】紹介実績のある医療機関・介護施設を対象に、連携満足度調査アンケートを実施し、令和2年度と令和4年度の結果を比較する。返書管理として、紹介受診時・再診時・入院時・退院時のタイミングで医師へ返書作成を依頼する方式を導入。

【結果】返書の内容や総合評価の満足度に大きな改善はなかったが、返書が届くまでの平均日数が4.9日から3.8日に短縮した。

【考察】従来、医師により返書を作成するタイミングや意識にバラツキがあったが、紹介受診後は返書をすぐに作成するという土壌が醸成された。患者総合支援センターが全紹介患者の返書管理を行うことにより、作成漏れもなくなり、医師の業務負担の軽減にもなった。今後は、返書の内容や総合評価においても高い満足度を得る為、返書の質が課題になるであろうと考える。また、5段階評価において「普通」の回答が多いことから、改善の余地はまだ十分にあるのではないかと考える。