

連載
第10回建て替え・新築移転案件から派生する
課題とその解決 D病院の場合

～外来診療での担当医師の患者対応と患者離れ③～

はじめに

最初に、前回記載した「患者アンケート調査・分析」について、少し触れたいと思います。何故ならば、自病院を第三者（患者や地域住民）から評価されることへの抵抗感は、D病院の理事長と同じだと思いますが、現代社会では、情報流通の多岐および多様性に伴い“見える化”が重要なキーワードになっています。医療分野でも同様に、医療提供側の思考だけにとどまらず、患者側の声や要望をプラスして“見える化”のある医療提供サービスが求められているからです。

病院機能評価事業の一環で「患者満足度調査」の支援もしてくれるようですが、ここでは外来部分だけをピックアップし、「患者アンケート調査・分析」のアウトライン10項目を示しておきます。頑張って自病院で独自に実施する場合は活用してみてください。

①目的：新たな診療提供等を実施する時および患者来院範囲の適正化

例えば、D病院の場合は「病院の移転新築計画」ですが、他には「インフルエンザ予防接種のシーズン前」、「新たな検査・機器等の提供」、「自費診療等の導入」などが

挙げられます

②対象：初診患者で3回以降来院していない患者など

③アンケート様式：多くてもA4用紙の表裏（設問数は最大限10項目程度）

④設問の順序：基本項目⇒ハード面（建物・設備・機器など）⇒ソフト面（職員）
⇒目的項目⇒自由記入欄（フリーアンサー）

⑤文字ポイント：明朝体で12ポイント以上（高齢患者を考慮して）

⑥記入方式：5段階選択方式および自由記入欄を設ける

⑦配布および回収方法：会計時に配布、郵送にて私書箱や病院以外での回収が望ましい

⑧回収期間：原則1カ月間（30日間程度）限定

⑨結果の開示：院内掲示板およびホームページで結果や改善点などを患者へ情報のフィードバックすることを忘れない

⑩ファン率（回収枚数／配布枚数）の測定：配布枚数に対する回収率より測定

外来診療A担当医の
患者対応に関する三者面談

さて、D病院では、理事長と事前に打ち合わせを繰り返した後で、「患者アンケート

調査・分析」の結果を踏まえ、担当医ごとで差がある外来患者数と病院経営に影響する点などについてA担当医に説明をしました。そしてその後に、経営プロジェクト会議や病院幹部職員に「患者アンケート調査・分析」の必要な部分だけを報告することにしたのです。

理事長同席のうえ、A担当医との面談では、「患者アンケート調査・分析」の結果を説明する中で、担当医ごとで外来患者数の差があり、それが病院経営のマイナスポイントになっていることも付随した形で話しました。さらに自由回答欄（フリーアンサー）を提示して、A担当医の患者応対に関する課題点を指摘していったのです。

余談になりますが、こういう時の面談ポイントは、事前に親である理事長には、できるだけ強い口調での発言を控えてもらうように依頼し、次にA担当医を追い込まないように会話を進め、意見が出やすい雰囲気にしておくことが大切になります。

課題を指摘すると、実際にはA担当医も気掛かりになっていた部分もあったとのことでした。そのような患者応対を行った理由としては、「公的病院とは異なる民間病院での忙しさ」や「繰り返し話さなければならない高齢患者の診察」などを挙げ、さらにはプライベートでのプレッシャーなどの心因的要因が一番の引き金になったとのことでした。実際は高圧的な性格などでなく、本人が患者応対に問題があることに気付いていた点を踏まえると、大きな問題とは捉

えず、今後の心配はないという判断をしました。また、理事長からは「D病院は、きみ（ご子息）たちが病院として継承するということで、移転新築する決断をしたのだから……もう一度がんばれ」と注意喚起がなされました。そして私のほうからは、複雑な業務の見直しなどを改善していく打ち合わせをしていきたいと思いますということで、その場は終わったのでした（この時は、思っていた以上の面倒な話にならず、助かりました）。

移転新築に伴う外来診療体制の変更

A担当医との面談後、D病院での外来診療体制の改善、見直しを行い、移転新築とともに、①ホームページの充実と予約診療制の一部導入、②内視鏡検査等の一部での曜日および時間の限定、③外来部門の業務フロー見直し、マニュアル化、④外来看護師の配置人数の見直し、⑤医師事務作業補助者の検討などを行いました。また、A担当医の外来担当日を週4日から週3日に減らし、別に検査や健診などへ時間を割いてもらうことにしたのです。

その結果、移転新築したという背景要因はありますが、来院患者が増加しました。A担当医のストレスも軽減されたのか、職員から聞く範囲では、患者からのA担当医に対する不満も聞かれなくなったようです。小規模病院なので厳しい経営状態は続いています。順調に診療を継続しているようです。