QI活動報告

2023年度

紹介率と逆紹介率の増加

患者サポートセンター

地域医療支援病院の要件と現状

※ 紹介患者に対し医療を提供していること

① 紹介率80%を上回っていること

② 紹介率が65%を超え、かつ、逆紹介率が40%を超えること

③ 紹介率が50%を超え、かつ、逆紹介率が70%を超えること

【当院の現状】

☑ 当院の昨年度のデータは紹介率85.7%、逆紹介率72.1%、いずれの要件も十分に満たしている

☑ 外来の初診患者と再診患者の割合は1対9と圧倒的に再診患者が多い

☑ 初診予約が1～2か月待ちの外来がある

☑ 予約電話がつながりにくいと指摘を受けている

課題

・再診患者の診療枠の比重が高く、初診患者が入りにくい状況の改善
・マンパワー不足が常態化している当院において、再診患者の割合が多い状況は非効率な診療体制となっている
・専門性の高い外来診療の提供を目指した診療体制となるよう整備を進める必要がある
・予約体制及び診療枠の改善

➡ 目標：初診患者の受け入れ環境を整え、紹介率88%を目指す

【Plan】 改善計画立案

１）予約業務の一元化を図り、業務を整備する

２）WEB予約の件数を伸ばす

３）初診予約枠の拡大を進める

【Do】 具体的な改善策の実施

1）－　①　予約センター業務の統合と共にスタッフの募集を行う

②　予約に伴うルールの見直しを行う

③　電話ガイダンスの見直しを行う

2）－　①　ホームページ及び院内掲示でWEB予約の広報活動を行う

3）－　①　専門外来の予約状況を定期的に調査し予約枠を調整する

【Check】 改善策の効果確認

1）ー　電話ガイダンスの見直しを行い、予約センターの業務の一本化を図った

・予約センターを１階から３階へ移設し、スタッフを６名から９名に増員

・電話回線を地域医療機関用を３回線、患者用を７回線と計10回線に増設

結果：「予約電話がにつながりにくい」という苦情は激減した

2）ー　ホームページ及び院内掲示でWEB予約の案内等の広報活動を継続して行った

結果：WEBでの予約件数は4月から12月現在、月平均375件で推移

3）ー　９診療科の予約枠拡大を行った

目標達成まで
あと1.1%

結果：紹介率　86.9%（12月現在）

【Action】 標準化の徹底・改善策の見直し

目標達成に向けて

① 地域連携の強化に向けて、当院ホームページと登録医療機関のホームページをリンクさせた

② 退院患者の書類作成等を推進し、地域医療機関との信頼関係を築く

③ 地域病院からの緊急入院依頼に対し７割が受け入れ出来ない状況にあるため、引き続き退院支援が円滑に進むよう取り組む