(実践報告) 抄録用紙

演題名 (全角 80 字以内)	診療満足度調査がもたらす医療職の意識改革と診療品質の向上
演者名	BULNES ANTHONY (ブルネス・アントニー)、松田浩子、横山英理子、佐々木淳
所属	悠翔会在宅クリニック

目的

在宅医療は患者宅で一人の医師により行われる。診療が適切に行われているのか、第三者が評価することは難しい。また医師が自らの診療品質を客観的に把握することも難しい。そこで、患者への診療満足度調査を通じて、在宅医療の品質を客観的に評価し、職員の意識改革と診療品質の向上を試みた。

実践内容

2011 年より年に一度、当院が在宅診療を担当している患者を対象に無記名式アンケートによる診療満足度調査を実施した。2014 年からは、関係する介護事業所も対象とした。調査項目は、診療の態度、診察の内容、説明と指導、介護事業者との連携、緊急対応、電話対応など 11 項目。それぞれを 5 段階で評価した。また、自由記述方式で具体的な意見や提案を収集した。結果は小冊子にまとめ、患家・介護事業所・職員に配布した。改善が必要な項目や提案に対しては具体的なアクションプランを明記した。集計は主治医単位にも行い、それぞれの医師に結果をフィードバックした。なお、医師に対しては院内スタッフからの評価も実施し、医師に対する人事考課の参考資料とした。

実践効果

患者や介護事業所の意見を集計することで、改善すべき課題が明らかになった。また毎年実施することで、改善作業の進捗を確認することもできた。なお、ほぼ全調査項目において診療満足度は年々改善している。

考察

患者による診療満足度調査は、在宅医療が「支える医療」として患者に受け入れられているかを判断する一つの指標になる。診療品質を定量化することで、改善のための具体的なアクションが起こしやすくなり、経時的に実施することで診療職員は患者満足度の改善を意識するようになる。急性期医療のように治療効果を定量化しにくい在宅医療において、診療満足度調査は職員の意識改革および診療品質の向上に有用である。