

テーマ： 患寿式戦略的集患対策の仕組み作り

部署： 本院 入退院管理センター 地域連携課

発表者： 細谷 幸治

【はじめに】

2022年4月より地域連携課は入退院管理センターの所属となり、新入職員3名を迎え入れ、合計6名体制としてPMF(Patient Flow Management)の主に入り口戦略、「集患」を担う部署として新たなスタートを切った。

今回、新たな体制の元で「集患」を行うにあたり、患寿式戦略的集患対策を立案し、そのメインとして「医師主導の攻めの挨拶回り」の仕組みづくりを行ったので報告する。

【方法・目標】

「集患」を行うにあたり、目標を地域の連携医療機関からの紹介件数増加とし、その手段として、当院医師と連携医療機関医師の顔の見える関係づくり、相互理解を深めるために各診療科長と連携医療機関への訪問を実施する事とした。

- ① 連携医療機関の当院についての理解度向上を目的とした「けいじゅまるわかりブック」を作成
- ② 紹介データベースを作成、紹介状況を詳細に分析し、各科効果的な訪問先・訪問目的の決定
- ③ データを基に各診療科長と訪問先、目的をすり合わせ、戦略をもった「医師主導の攻めの挨拶回り」を実行

【実施（活動・対策）内容】

- ・4～6月：訪問時のツール作成開始 治療内容 医師専門性 他院との差別化 → まるわかりブック作成
- ・6月：連携のつどいてまるわかりブックお披露目
- ・7月：入退院管理センター長とまるわかりブック配布、挨拶回り
- ・8～9月：ターゲット選定のための紹介データベース作成
- ・10月：データベースを基にヒアリングにて各診療科長と訪問先(集患)ターゲット先、PR内容すり合わせ
- ・11月～：「医師主導の攻めの挨拶回り」開始

【結果】

- ① まるわかりブック：全診療科より、3つのポイント、診療科の特徴、具体的なデータ指標、診療科医師毎の紹介と、「これが私のOnly1」を記載、外来担当医表も掲載し、配布することにより連携医療機関の当院理解度向上が図れた。
- ② 紹介データベースの作成：診療科、紹介元別に紹介数・逆紹介数・紹介入院数・入院収益・入院疾患・オベの有無などが抽出可能なデータベースを作成した。
- ③ 「医師主導の攻めの挨拶回り」：作成したデータベースを基に診療科長とすり合わせの上、同行訪問の決定した17診療科のうち、2月末現在で14診療科、延べ34施設へ診療科長と同行訪問を行った。
- ④ 結果、12月末現在で紹介件数は4,111件、前年同月と比較して累計328件、8.7%の増加となった。

【考察】

すべての訪問先の医師より、異口同音にて感謝の気持ちを伝えられた。時には具体的な症例の相談であったり、当院への紹介のタイミングや紹介疾患の意識統一が図れたり紹介件数増加に有意義な訪問となった。特にこれまで直接コンタクトを取る事が難しかった公立病院の現場医師と関係構築が出来たことは大きな成果であったと考える。

また、訪問を行った当院の診療科長についても連携医療機関の実情をその目で確認した事によって、相互理解を深めることが出来た。

【今後】

今年度初めて行った取り組みであったが、次年度以降も継続して「医師主導の攻めの挨拶回り」を行う事とした。

来年度のまるわかりブックについては、すでに企画課と詳細な日程を調整済みであり、診療部、事務部、地域連携課協働の元、作成予定である。紹介データベースについても随時更新しており、来年度は訪問時期を前倒して開始可能と考える。

また、さらに効果的な訪問とするため、入退院管理センターを中心としたリソースを活用し、最適な人員構成（医師＋看護師、医師＋相談員 等）での訪問を実施出来るよう体制を構築する。