

ペースメーカー外来における患者満足度アンケート結果と 遠隔モニタリングの有用性について

(地方独立行政法人京都市立病院機構京都市立病院 臨床工学科)

古川 修 石原 太輔 乗松 康平 山口 侑承

要 旨

ペースメーカー外来において2020年に患者満足度アンケート及びヒアリングを行ったところ、言葉遣いや身だしなみ、ペースメーカーの説明や対応は満足されていたが、外来待ち時間のみ5.5%の患者が不満を抱いていた。ヒアリング結果では、植込みデバイスにおける電池残量や電磁干渉に対する不安があった。患者および患者関係者の評価として、臨床工学技士が行う専門性を生かしたペースメーカーの点検、説明に対して良好な回答結果が得られた。遠隔モニタリングを導入したことでデバイスが植込まれている事による患者の不安軽減が示唆された。また、遠隔モニタリング管理加算取得による増収に寄与出来た。(京市病紀 2022; 42: 71-73)

Key words : ペースメーカー, 植込み型心臓デバイス, 植込み型除細動器, アンケート, 遠隔モニタリング

目 的

2014年よりコメディカル外来にて臨床工学技士がペースメーカー外来を開始し7年が経過した。2020年にペースメーカー外来にて行った患者満足度アンケート及びヒアリング内容を検証して問題点の抽出を行ない、2019年に導入した遠隔モニタリング導入の有用性についての検討を行った。

方 法

アンケートの調査期間は2020年6月から半年間で、外来点検後に無記名アンケートの配布・回収を行った。アンケート項目は、院内外来患者満足度調査アンケートを利用して解析・評価した。ヒアリングでは、ペースメーカー植込み年数、遠隔モニタリング導入有無、ペースメーカーに対する日常生活の不安や問題点についての聞き取

り調査を行うことにより遠隔モニタリングの有用性の検討を行った(表1)。

結 果

アンケート集計結果は、回収率97.3%であった。性別は男性66名、女性78名であった。年代別は75歳未満が35名、75歳以上が109名で後期高齢者が75%を占めていた。ペースメーカー外来における評価は、すべての項目においてほぼ満足という結果であったが、外来待ち時間に対してのみ全体の5.5%が不満を抱いていた(表2)。

ヒアリング結果では、患者が抱く日常生活の不安要素として電池残量と電磁干渉があった。

遠隔モニタリング導入患者は74名、非導入患者は70名であった。植込み2年未満と2年以上で区別した理由は、ヒアリングを実施した時期が当院の遠隔モニタリングを開始して2年未満であったことからこの区分で検討を行っ

表1

患者満足度調査アンケート 2020年6月~11月

アンケート

設問① 性別・年代

設問② ペースメーカー外来に対する評価

- ・言葉遣い、身だしなみ
- ・ペースメーカーに関する説明、対応
- ・ペースメーカー外来の待ち時間や配慮

設問③ ペースメーカー担当臨床工学技士からの説明に関して説明時の聞き取り調査

調査① ペースメーカーの植込み年数

調査② ペースメーカー遠隔モニタリング導入の有無

調査③ ペースメーカーに対する日常生活の不安点・質問

表2

有効回答数

配布件数	回収件数	回収率
148	144	97.3%

ペースメーカー外来に対する評価

	満足	どちらともいえない	不満
外来の待ち時間や配慮	119	17	8
点検中の対応	142	2	0
言葉づかい・身だしなみ	143	1	0
臨床工学技士からの説明・対応	143	1	0

表3 ヒアリング結果 心臓デバイス遠隔モニタリング

				不安あり	不安なし
導入	74	植込み2年未満	24	0	24
		植込み2年以上	50	3	47
未導入	70	植込み2年未満	0	0	0
		植込み2年以上	70	17	53

P < 0.05

た。植込み年数2年未満の全例が遠隔モニタリング導入に同意し、日常生活の不安はなかった(表3)。

遠隔モニタリング導入にて外来点検件数は一時的に減少したが、新規植込み患者が年間30件前後あり増加に転じている。遠隔送信率も概ね92~94%を維持し、日々送信されるデータの解析、未送信患者対応など業務量が増加している(表4)。

考 察

アンケート・ヒアリング結果より、電磁干渉のノイズによるオーバーセンシングの影響としてペース抑制

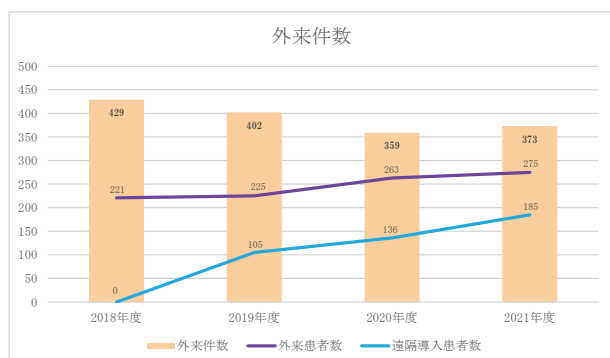
による心拍数の低下、植込み型除細動器における不適切な作動があるが、日常生活の影響や注意点について導入時に説明を行い理解してもらう事で患者及び患者家族から良好な評価を得ていた。遠隔モニタリングは、自宅に送信機を置きペースメーカーデータを病院に転送するシステムであり、トラブルアラートの早期発見やペースメーカー依存度による電池残量の観察が可能となり、遠隔モニタリングを導入する事で日常生活の不安払拭に繋がり有用である事から積極的な導入を図っている。また、導入時の説明の中で、次回外来まで待てない緊急の問題が生じれば電話連絡を行うと説明しており病院からの連絡がないことがさらなる安心に繋がっている。

外来患者数は年々増加しているが、遠隔モニタリングを導入した事で外来期間の延長が可能となり一時的な外来件数低下が認められるが、今後は外来件数、外来患者数、遠隔導入患者数の全ての増加が見込まれるため早期の対応が迫られている。現時点では外来待ち時間の解消や、一人当たりの点検時間を十分に確保できるようになっている。また、外来収入が減収したが遠隔モニタリング管理加算の取得により心臓デバイスに関わる全体の収益は増収している。

結 語

外来患者満足度アンケート結果から、臨床工学技士が

表4



行うペースメーカー外来に対して良好な回答結果が得られた。遠隔モニタリングを導入することで、心臓デバイスが植込まれている事による患者の不安軽減につながっ

た。今後も対象患者への積極的な導入を進めることで遠隔モニタリング管理加算取得による増収に寄与できると考えている。

Abstract

Results of Questionnaire Survey on Patient's Satisfaction at the Pacemaker Outpatient Clinic and Evaluation of Remote Monitoring

Osamu Furukawa, Daisuke Ishihara, Kouhei Norimatsu and Yusuke Yamaguchi

Department of Clinical Engineering, Kyoto City Hospital

We conducted a survey on the patient's satisfaction at the pacemaker outpatient clinic in 2020. The patients were satisfied with the choice of words, appearance, explanation concerning the pacemaker and response given by the staff. However, 5.5 % of the patients were not satisfied with the waiting time at the outpatient clinic. The results of the interview survey revealed that the patients were anxious about the remaining battery level and electromagnetic interference of the implanted device. The inspection of the pacemaker and explanation given by the clinical engineer with specialized knowledge was highly evaluated by the patients and those concerned. These results indicated that the anxiety about the implanted device was relieved by remote monitoring. Consequently, this contributed to the increase in revenue by addition of remote monitoring management to the receipts.

(J Kyoto City Hosp 2022; 42:71-73)

Key words: Pacemaker, Cardiac implantable device, Implantable defibrillator, Questionnaire survey, Remote monitoring