徳洲会グループ
患者満足度調査結果（入院）

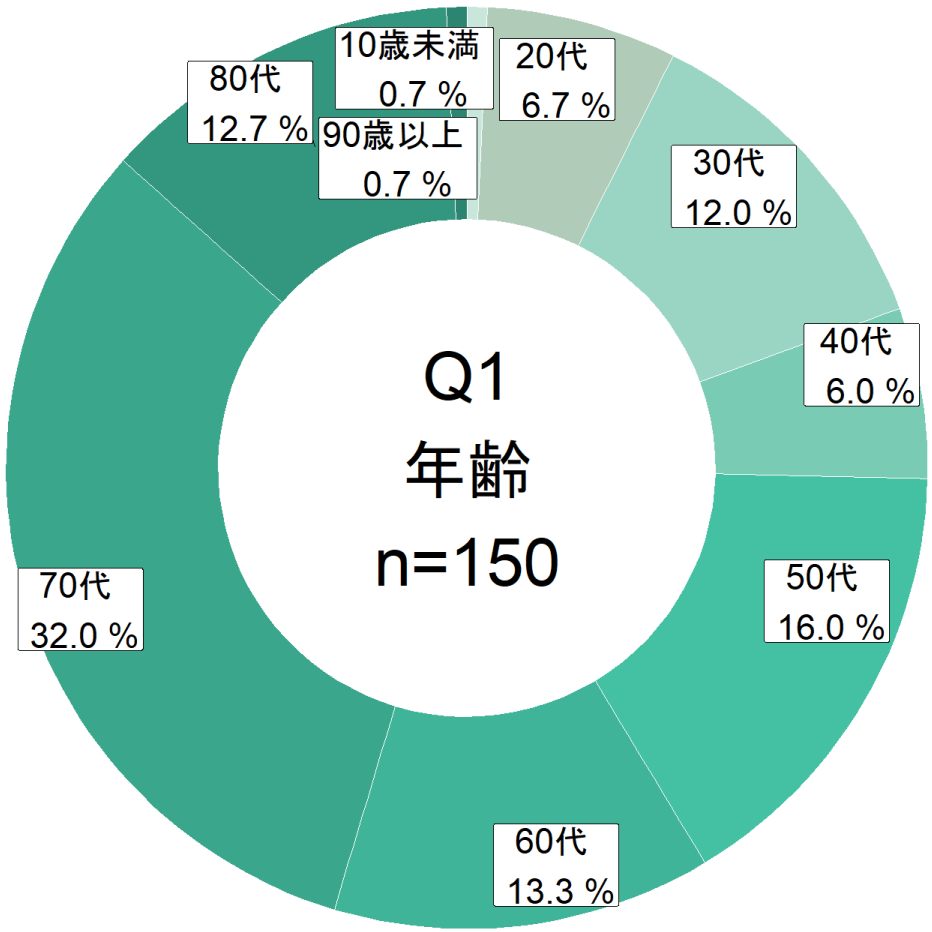
2021年度

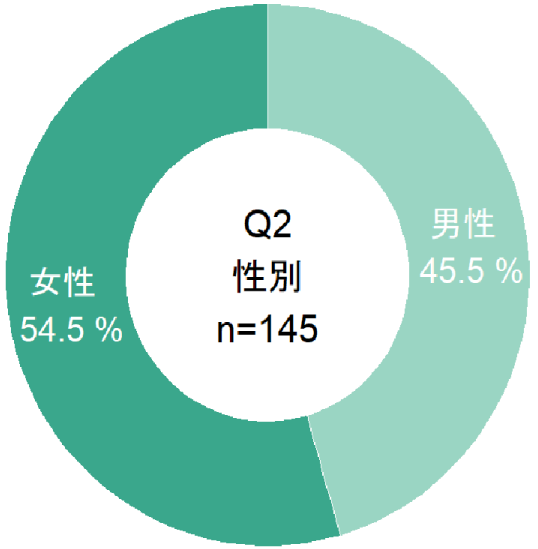
生駒

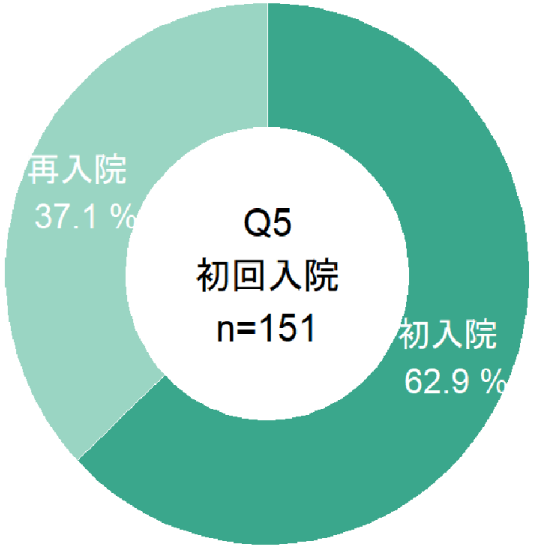
アンケート調査項目（入院）

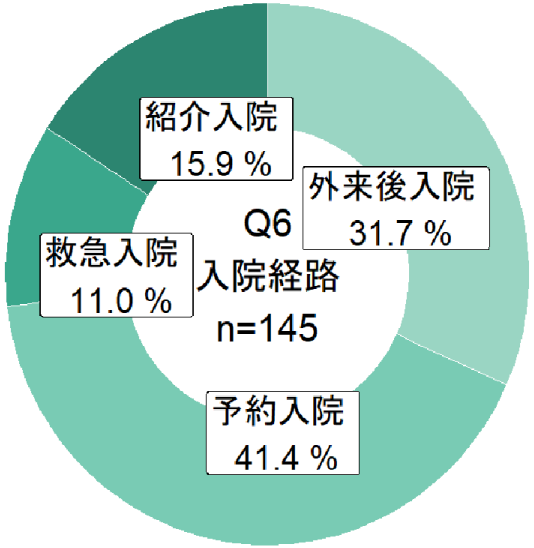
【回答者について】
Q1 年齢を教えてください
Q2 性別を教えてください
Q3 病棟を教えてください
Q4 入院中に、主に治療を受けた診療科を一つ教えてください
Q5 当院へのご入院は今回が初めてですか
Q6 どのような経路で入院されましたか
【待ち時間】
Q7 病院に着いてから、病室に行くまでの待ち時間をどのように感じましたか
【医師の対応】
Q8 入院中、医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか
Q9 入院中、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか
Q10 検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか
【看護師の対応】
Q11 入院中、看護師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか
Q12 入院中、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか
Q13 検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか
Q14 ナースコールのボタンを押した後、看護師はすぐに来ましたか
【病棟の環境】
Q15 病室やトイレ、浴室は清潔に保たれていましたか
Q16 夜間、病室の周囲は静かでしたか
【排泄介助】
Q17 入院中、トイレまたは便器を使用する際、看護師など職員の介助が必要でしたか
Q18 トイレまたは便器使用時に介助を求めた際、職員はすぐに来ましたか
【疼痛コントロール】
Q19 入院中、痛みのための薬を必要としましたか
Q20 入院中の痛みは十分コントロールされていましたか
Q21 病院職員は、痛みの状況にあわせて適切に処置をしましたか
【服薬指導】
Q22 入院中、今まで使ったことのない薬を使うことがありましたか
Q23 新しい薬を使う前に、職員から何のための薬か説明がありましたか
Q24 新しい薬を使う前に、職員から薬の副作用について説明がありましたか
【本人確認】
Q25 診察や治療、検査の前にフルネームと生年月日、または患者IDのうち2つ以上の識別子を用いて本人確認をされましたか
【手指消毒液】
Q26 手指消毒液は常に使用できる状態になっていましたか
【プライバシーへの配慮】
Q27 治療や検査の説明をする際、職員はあなたのプライバシーに配慮していましたか
【情報伝達】
Q28 伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか
【食事】
Q29 食事全体の満足度はいかがでしたか
Q30 食事に関して改善した方がよいと思う項目を教えてください。※複数回答可
【退院時説明】
Q31 退院日までに入院費用の提示を受けましたか
Q32 退院後はどちらに帰りますか
Q33 退院後の生活に必要な援助について、医師、看護師または他の病院職員と話をする機会はありましたか
Q34 退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報をあなたは書面で受け取りましたか
【退院後ケアへの理解】
Q35 病院職員は退院後に必要な看護や治療についてご本人またはご家族（介護者）の要望を配慮しましたか
Q36 退院時には自分で行う必要がある健康管理について理解していましたか
Q37 退院時、退院薬について服用する目的、効果などを理解していましたか
Q38 ご自身の現在の健康状態について総合的にどのように評価していますか
Q39 ご自身の現在の精神面あるいは情緒面の状態をどのように感じていますか
【総合評価】
Q40 この病院について総合的にはどう思われますか
Q41 知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか
【自由記述】
Q42 今回入院中の良かった出来事や優れたケア・サービスを提供した職員がいましたら教えてください
Q43 当院がケア・サービスの質をより良くするには何が必要でしょうか
Q44 患者様のご回答内容について、詳しくお聞きしたい場合に病院職員からご連絡をすることにご協力いただけますか

回答者について


Q1
年齢
n=150
10歳未満
0.7 %
20代
6.7 %
30代
12.0 %
40代
6.0 %
50代
16.0 %
60代
13.3 %
70代
32.0 %
80代
12.7 %
90歳以上
0.7 %


Q2
性別
n=145
男性
45.5 %
女性
54.5 %

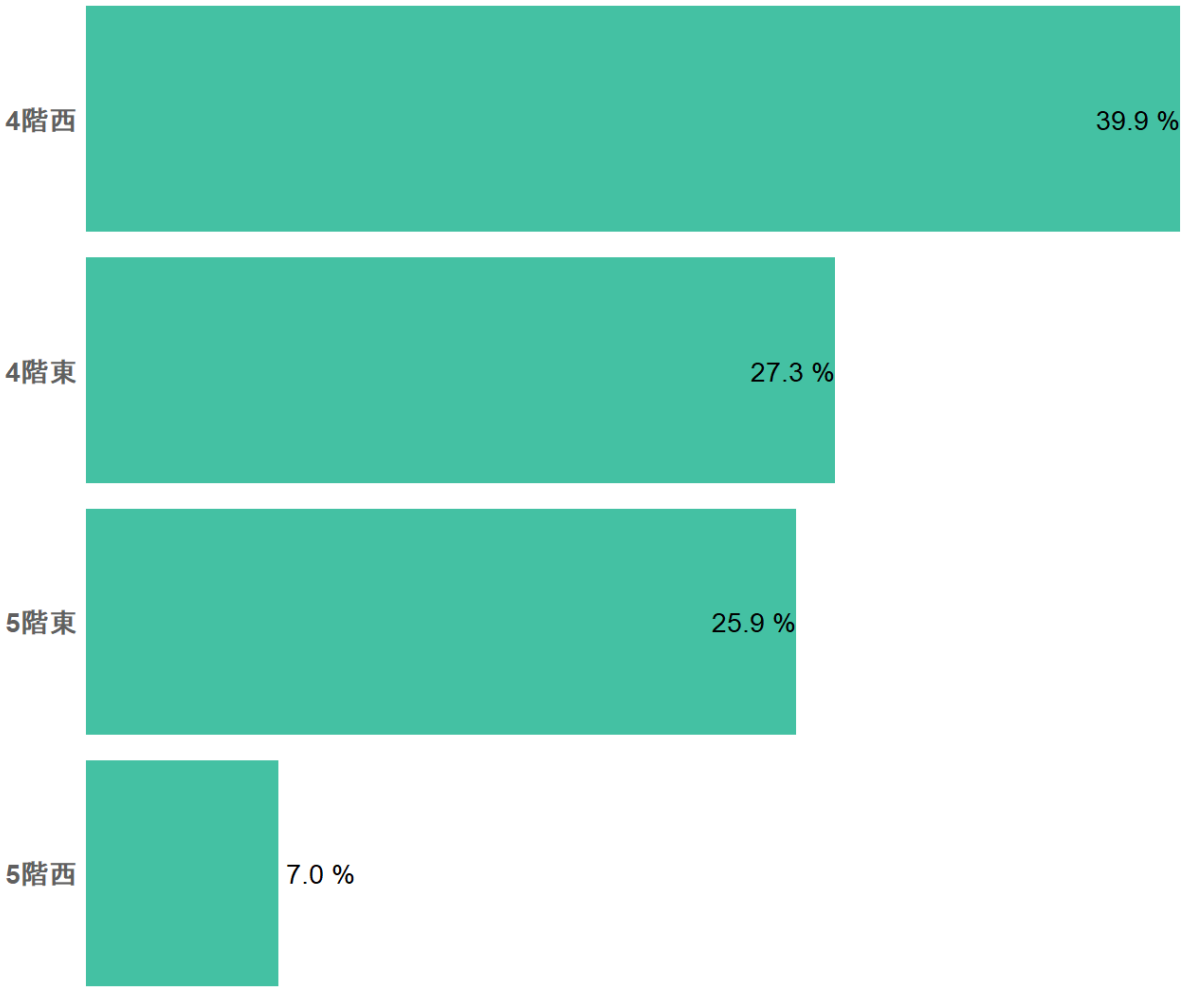

Q5
初回入院
n=151
再入院
37.1 %
初入院
62.9 %


Q6
入院経路
n=145
紹介入院
15.9 %
外来後入院
31.7 %
救急入院
11.0 %
予約入院
41.4 %

回答者について

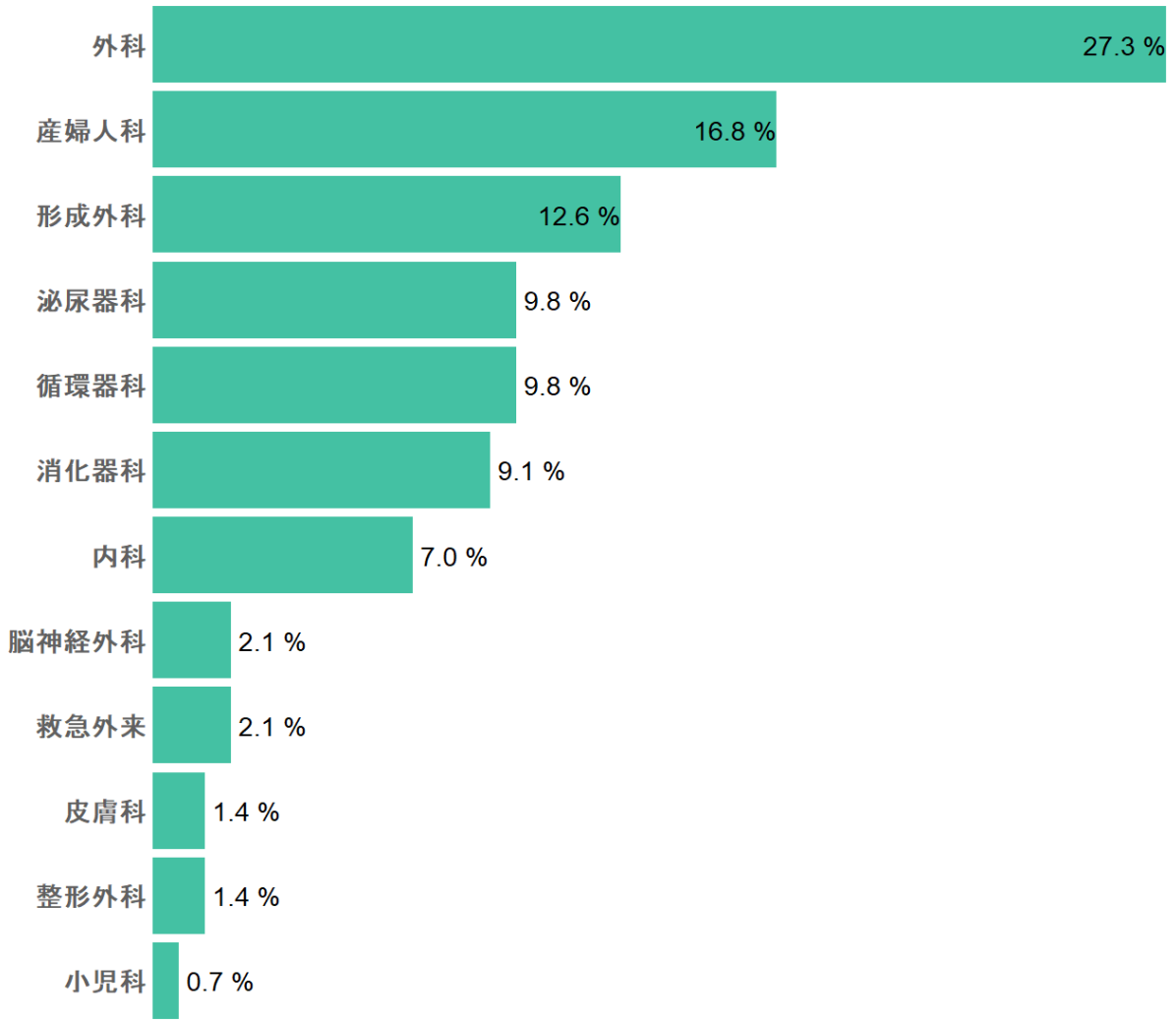
Q3:入院した病棟

n = 143



Q4:主に治療を受けた診療科

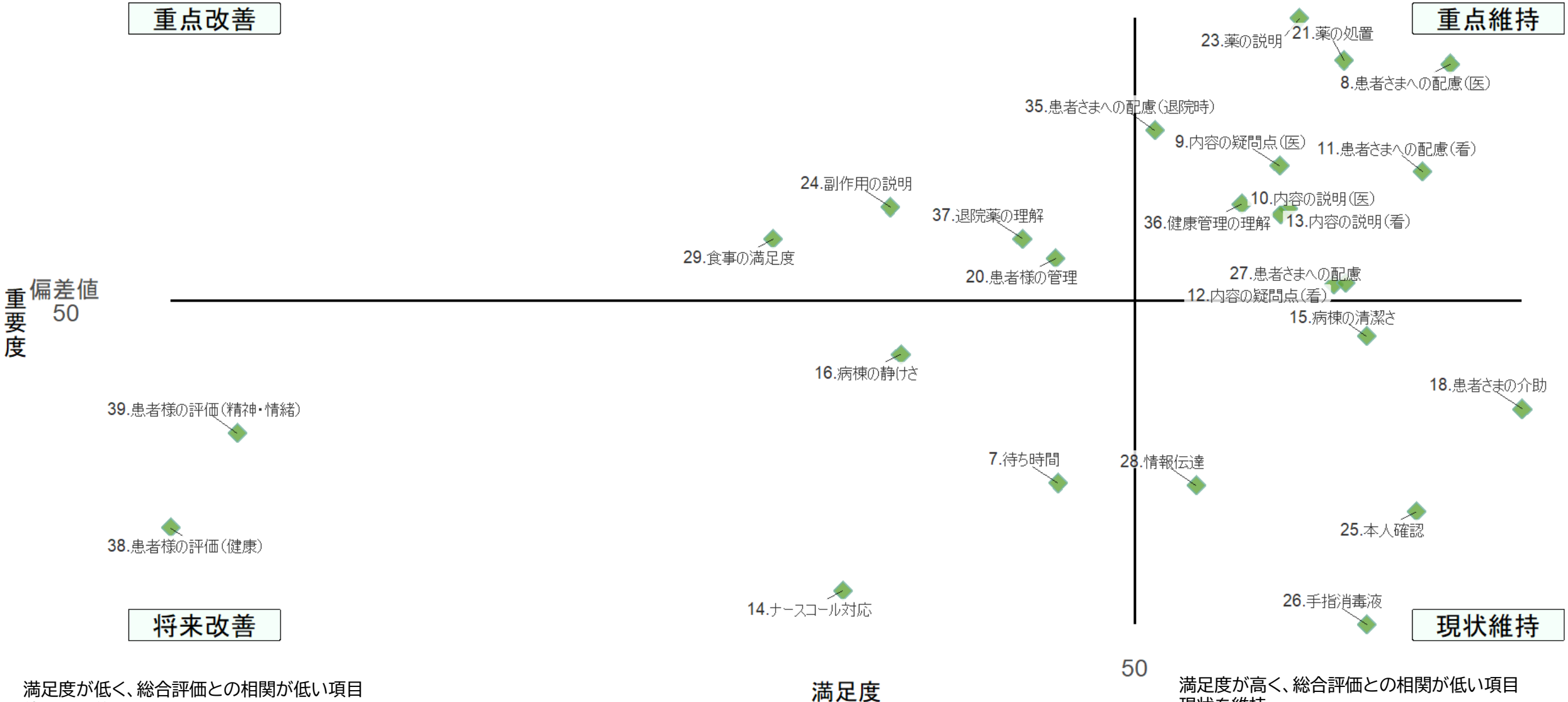
n = 143



重要度分析

満足度が低く、総合評価との相関が高い項目
優先的に改善

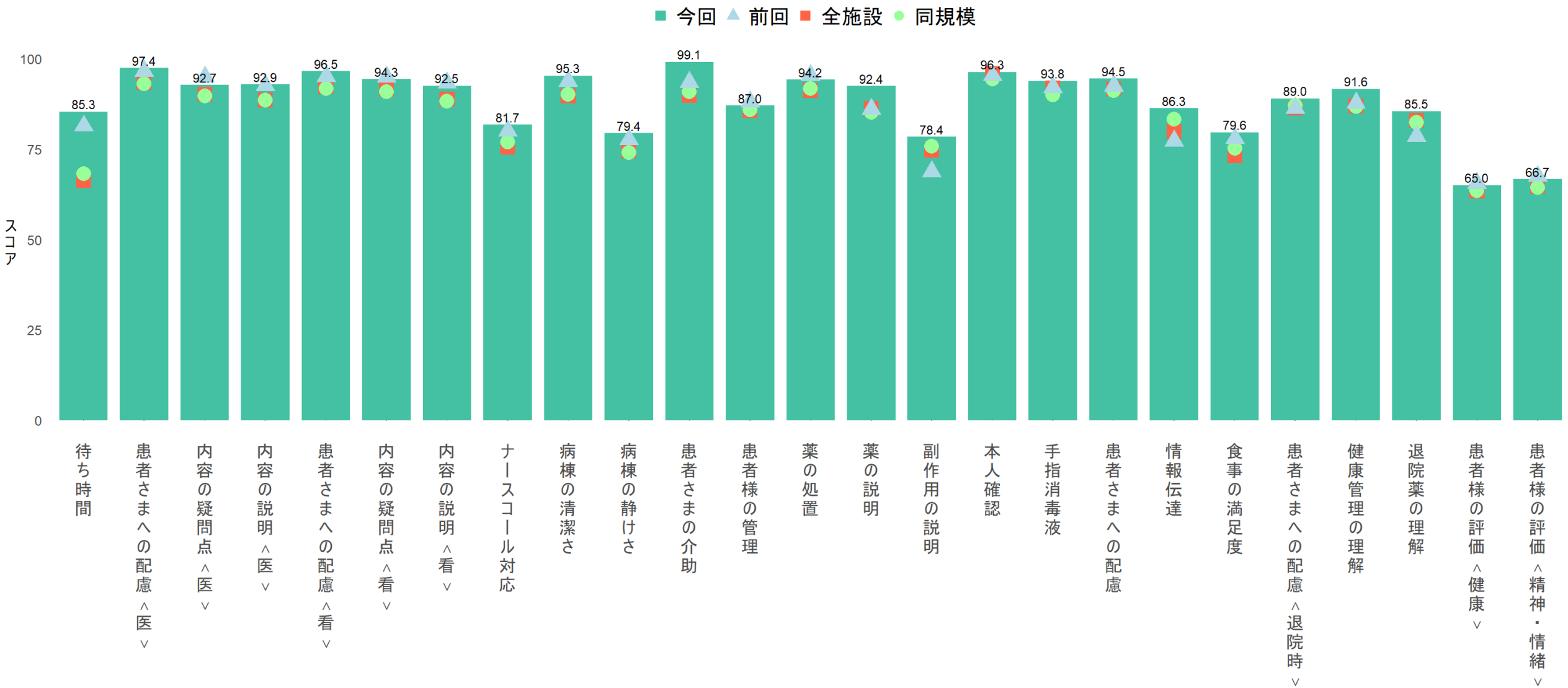
満足度が高く、総合評価との相関が高い項目
満足度の源泉、下がらないように維持



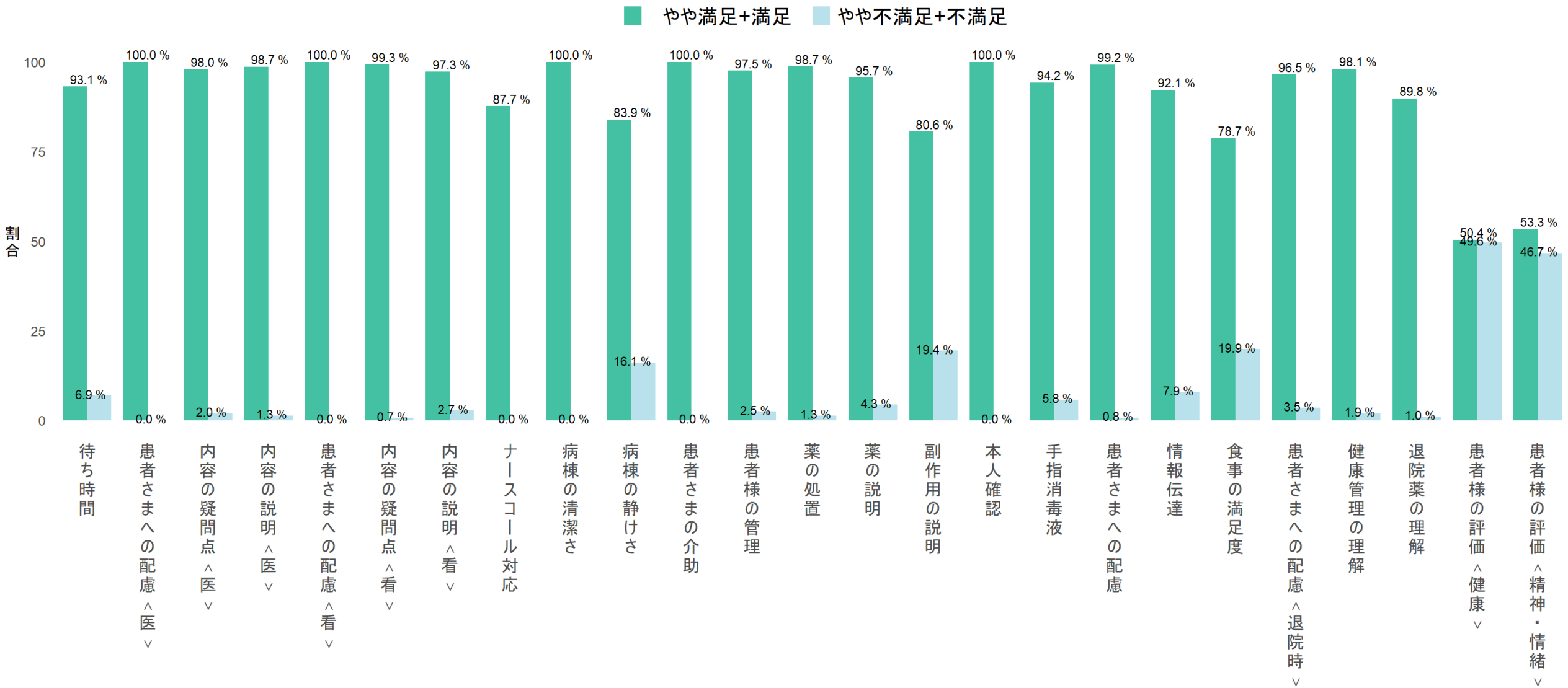
満足度が低く、総合評価との相関が低い項目
徐々に改善

満足度が高く、総合評価との相関が低い項目
現状を維持

満足度スコア（カテゴリー別）

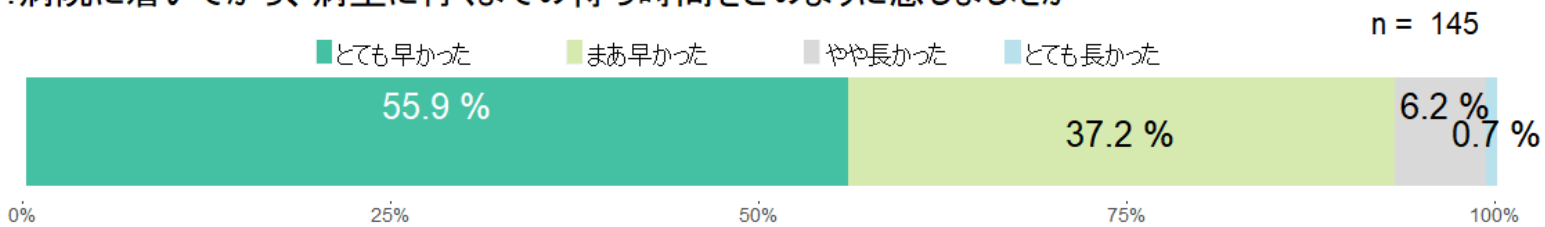


満足・不満足割合（カテゴリー別）



待ち時間

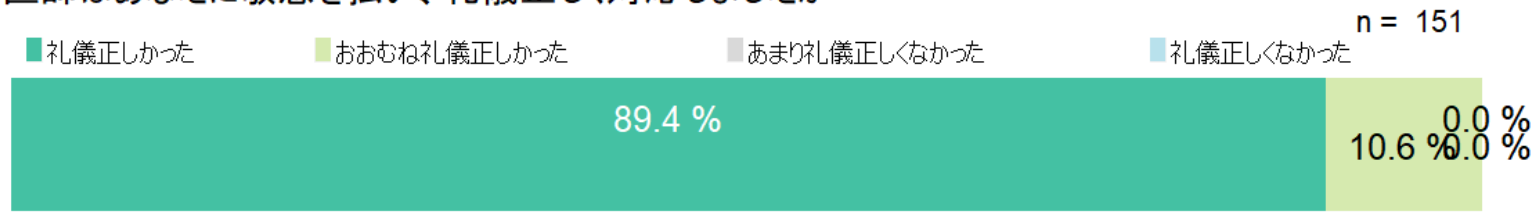
Q7:病院に着いてから、病室に行くまでの待ち時間をどのように感じましたか



前回スコア	今回スコア
81.4	85.3

医師の対応

Q8:医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか

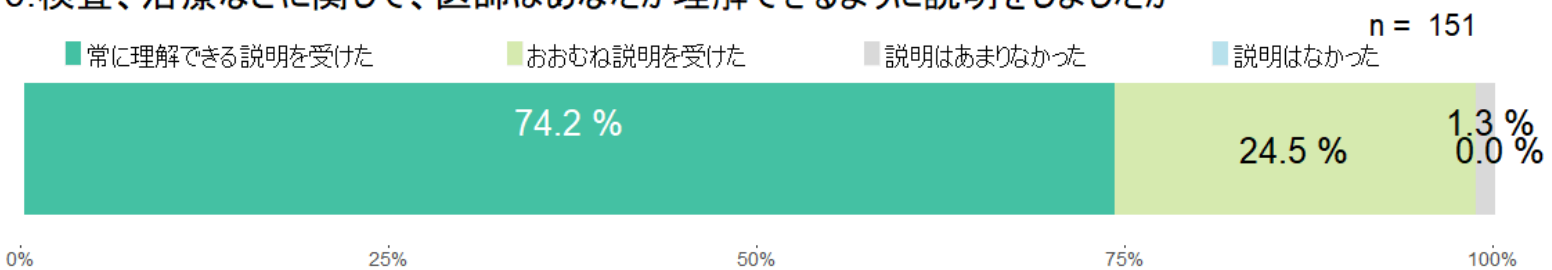


前回スコア	今回スコア
96.6	97.4

Q9:医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか

前回スコア	今回スコア
94.9	92.7

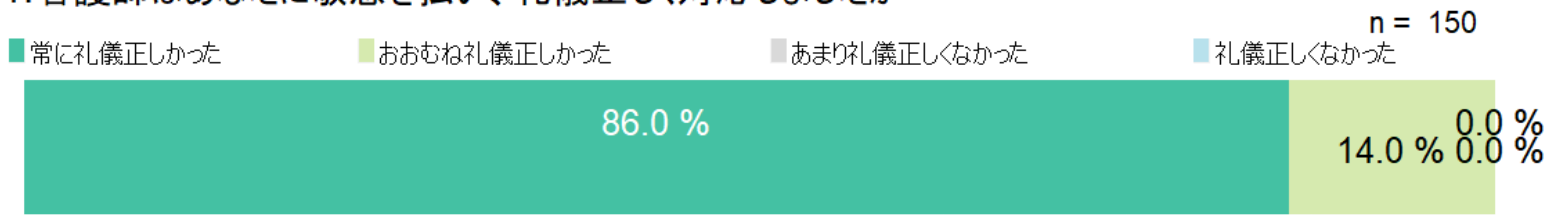
Q10:検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか



前回スコア	今回スコア
92.6	92.9

看護師の反応

Q11:看護師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか

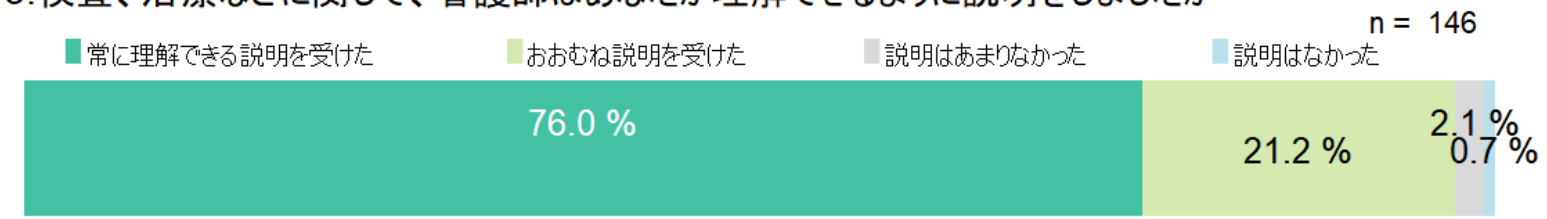


前回スコア	今回スコア
95.1	96.5

Q12:看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか

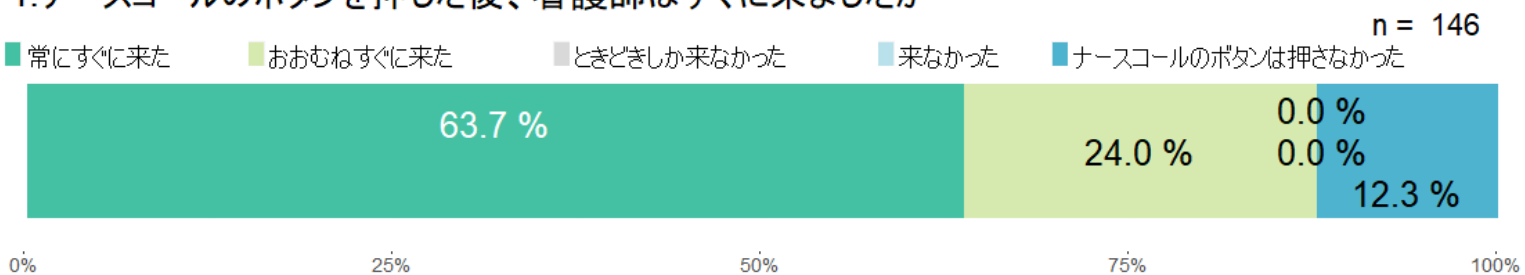
前回スコア	今回スコア
95.0	94.3

Q13:検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか



前回スコア	今回スコア
93.3	92.5

Q14:ナースコールのボタンを押した後、看護師はすぐに来ましたか



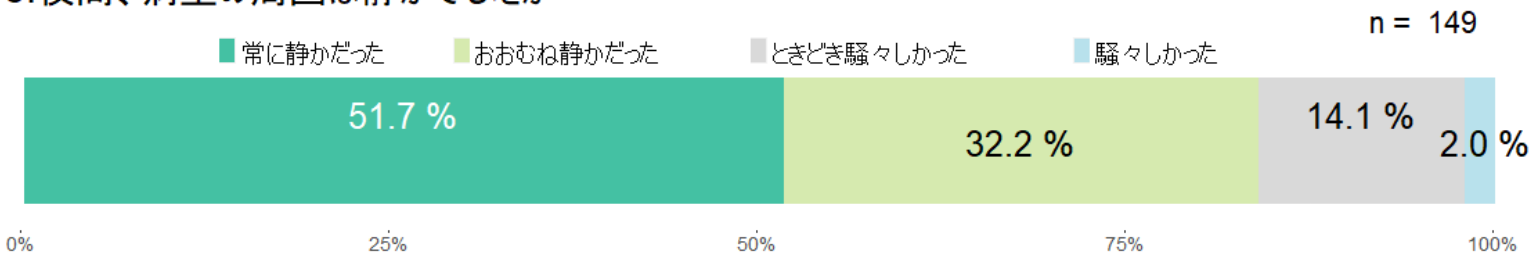
前回スコア	今回スコア
80.0	81.7

病棟の環境

Q15:病室やトイレ、浴室は清潔に保たれていましたか

前回スコア	今回スコア
93.8	95.3

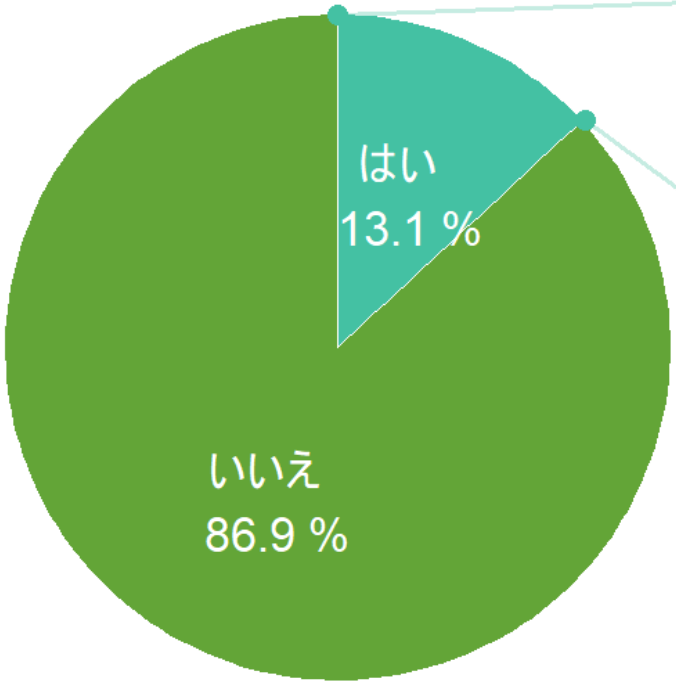
Q16:夜間、病室の周囲は静かでしたか



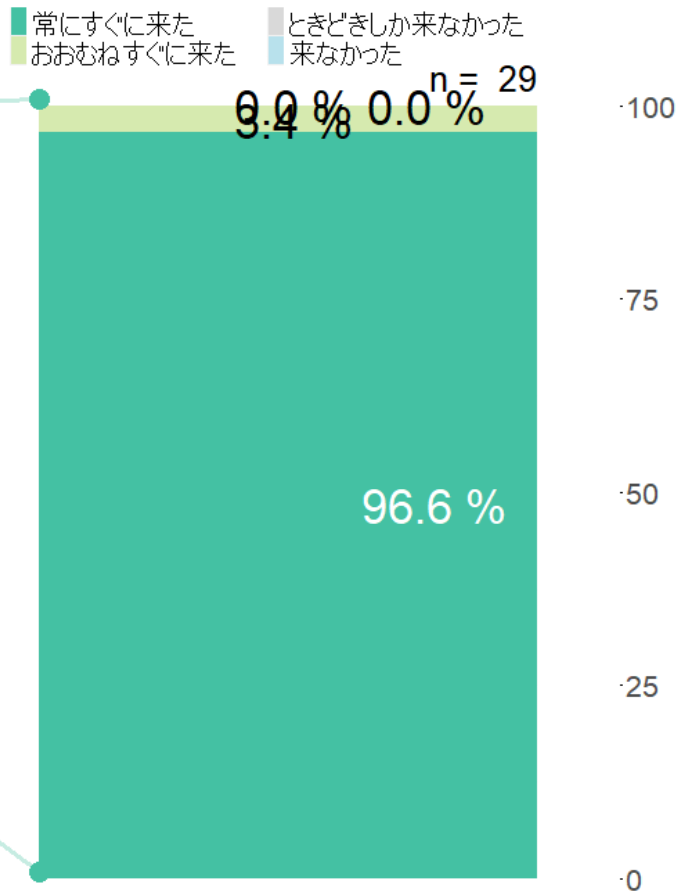
前回スコア	今回スコア
77.6	79.4

排泄介助

Q17:入院中、トイレまたは便器を使用する際、
看護師など職員の介助が必要でしたか
n = 145

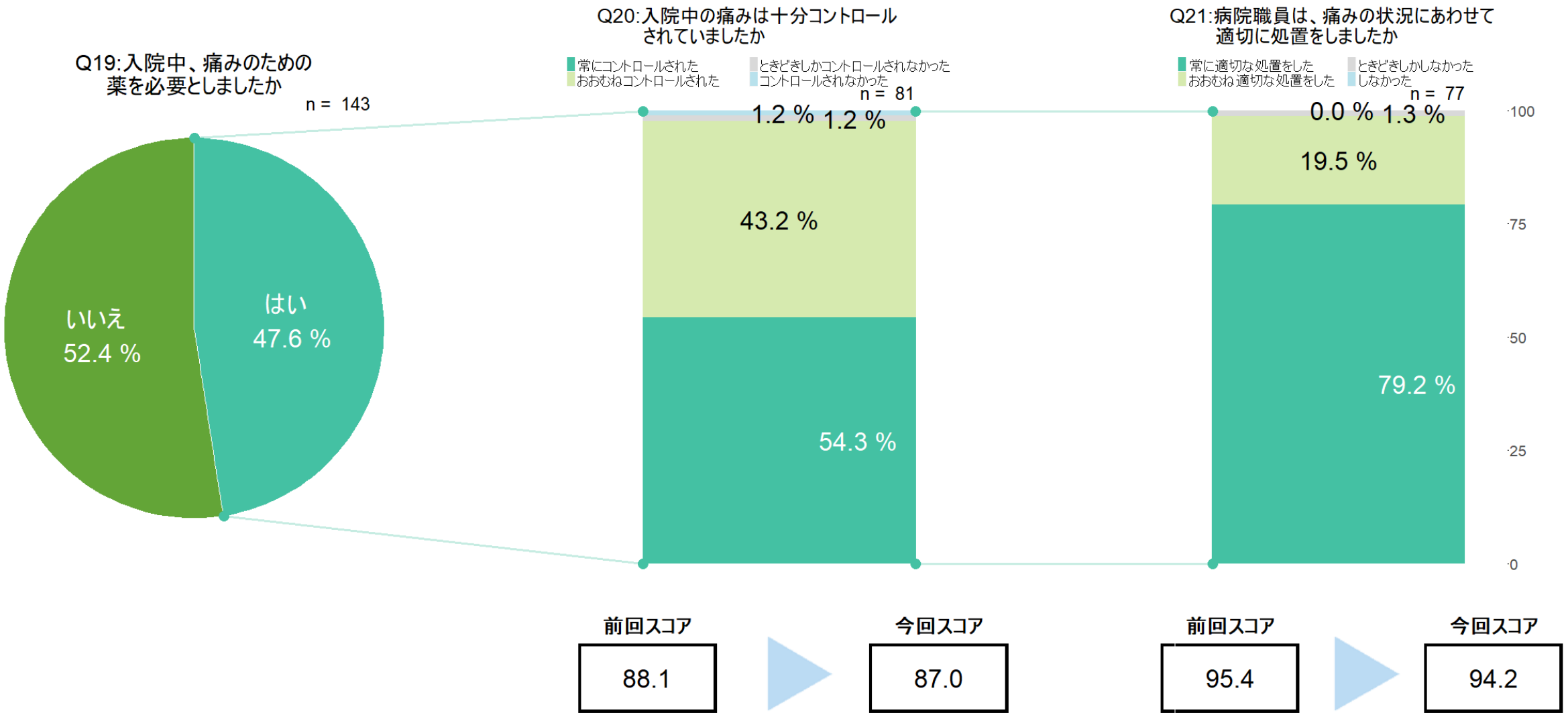


Q18:トイレまたは便器使用時に介助を求めた際、
職員はすぐに来ましたか

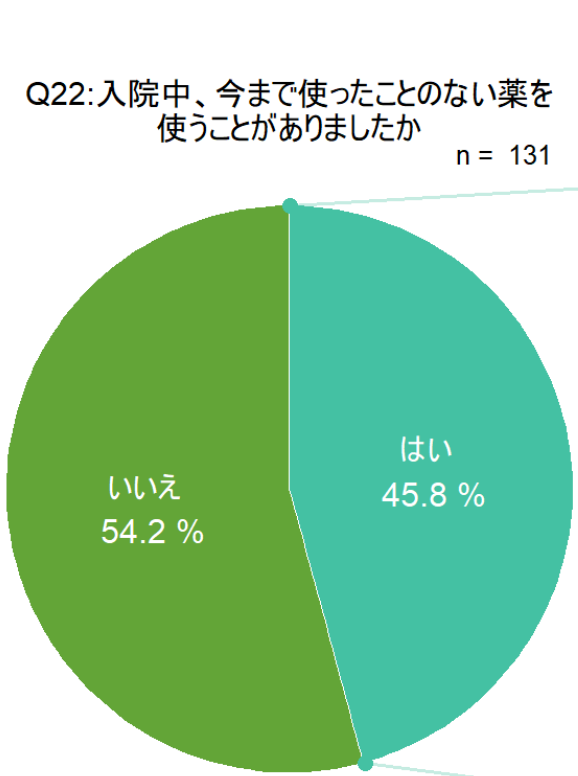


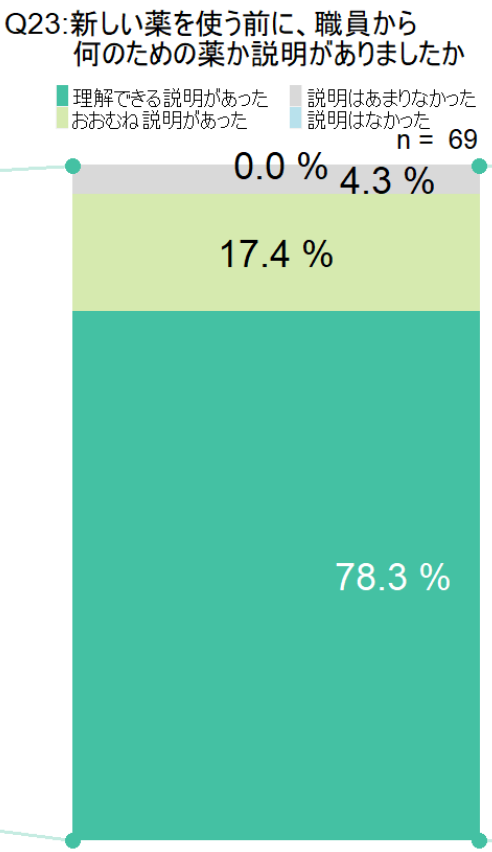
前回スコア	今回スコア
93.5	99.1

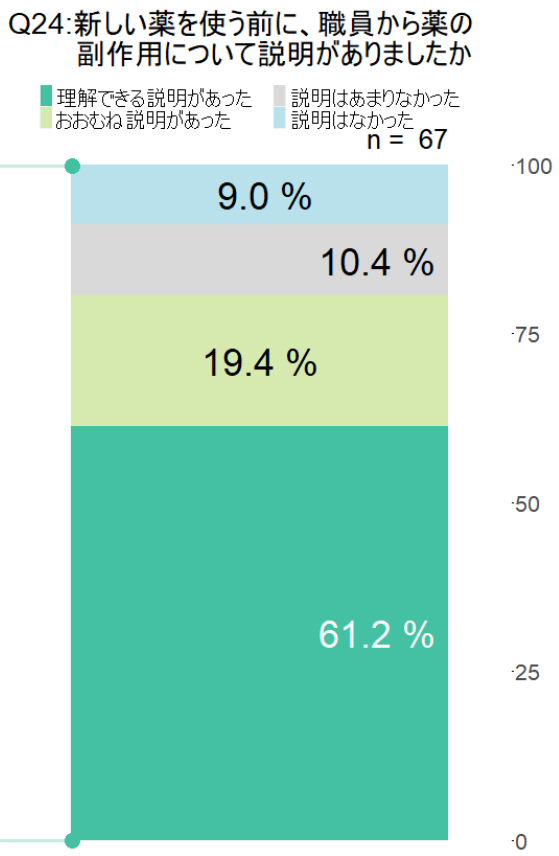
疼痛コントロール


Q19:入院中、痛みのための薬を必要としましたか
n = 143
いいえ 52.4 %
はい 47.6 %
Q20:入院中の痛みは十分コントロールされていましたか
常にコントロールされた
おおむねコントロールされた
ときどきしかコントロールされなかった
コントロールされなかった
n = 81
1.2 %
1.2 %
43.2 %
54.3 %
Q21:病院職員は、痛みの状況にあわせて適切に処置をしましたか
常に適切な処置をした
おおむね適切な処置をした
ときどきしかしなかった
しなかった
n = 77
0.0 %
1.3 %
19.5 %
79.2 %
100
75
50
25
0
前回スコア
88.1
今回スコア
87.0
前回スコア
95.4
今回スコア
94.2

服薬指導・説明





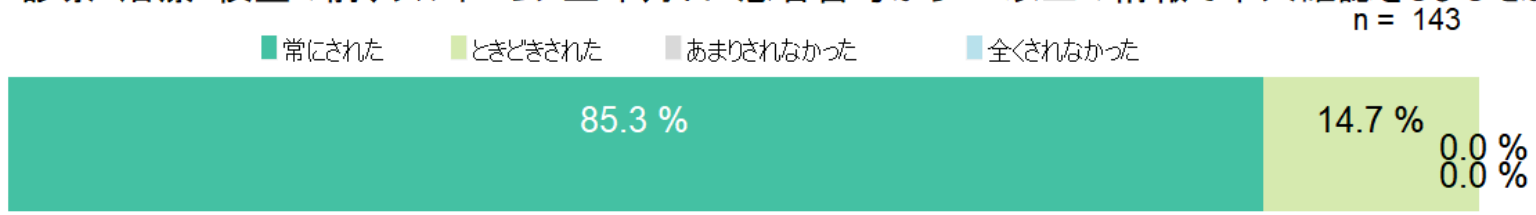


前回スコア	今回スコア
86.0	92.4

前回スコア	今回スコア
68.8	78.4

患者確認・手指衛生・プライバシーへの配慮・情報伝達

Q25:診察・治療・検査の前、フルネーム・生年月日・患者番号から2つ以上の情報で本人確認をしましたか

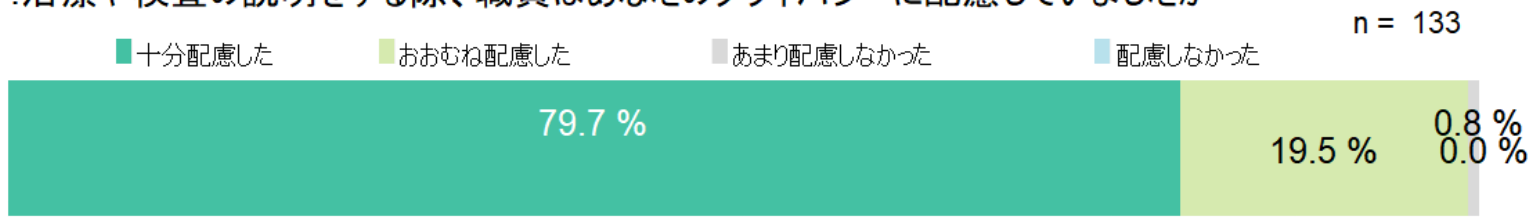


前回スコア	今回スコア
95.3	96.3

Q26:手指消毒液は常に使用できる状態になっていましたか

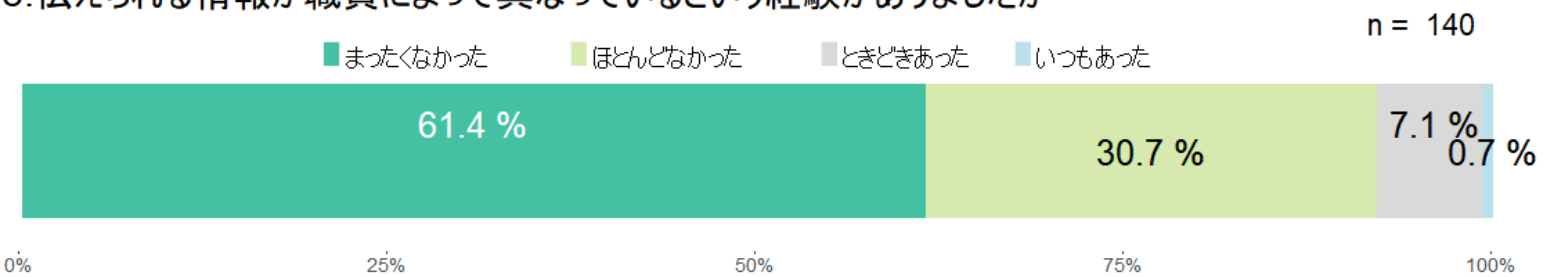
前回スコア	今回スコア
92.0	93.8

Q27:治療や検査の説明をする際、職員はあなたのプライバシーに配慮していましたか



前回スコア	今回スコア
92.4	94.5

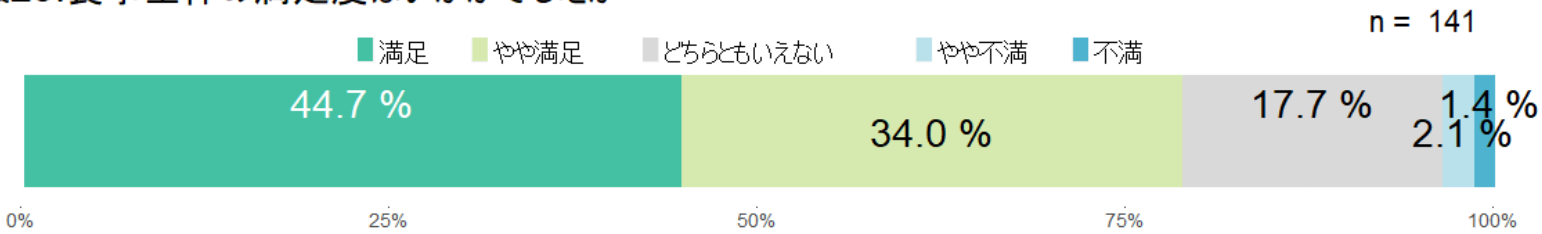
Q28:伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか



前回スコア	今回スコア
77.2	86.3

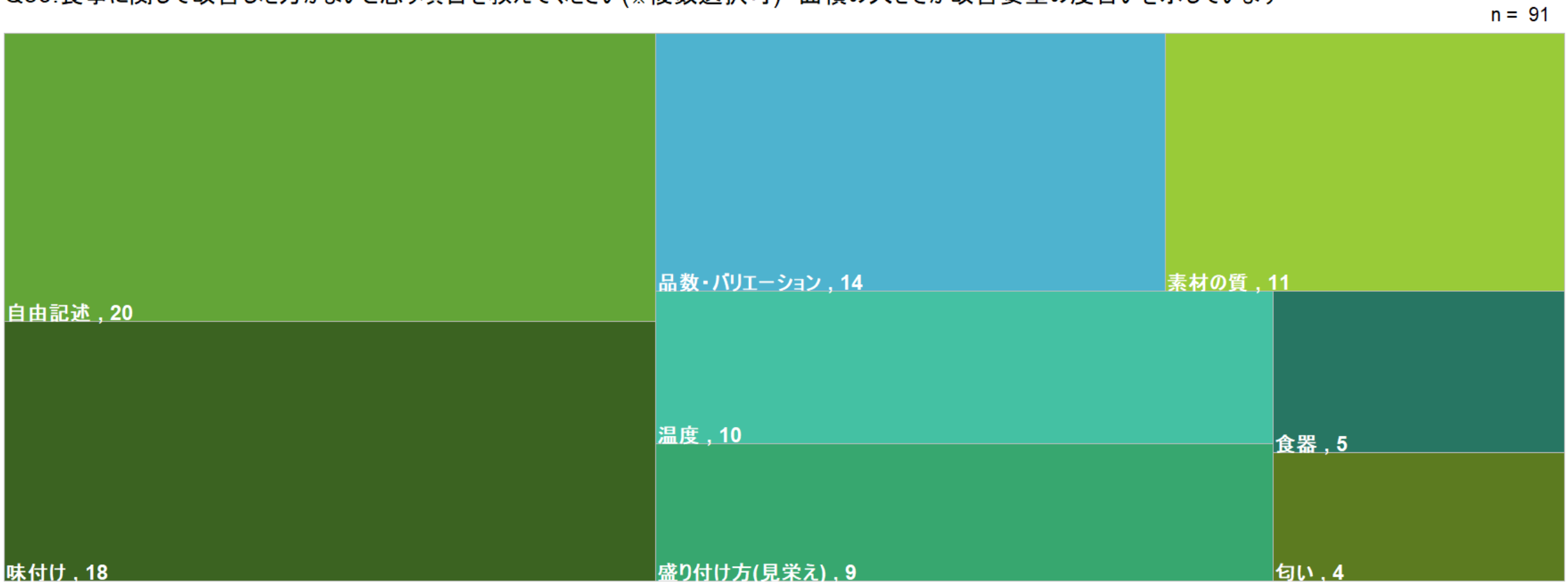
食事の満足度

Q29:食事全体の満足度はいかがでしたか



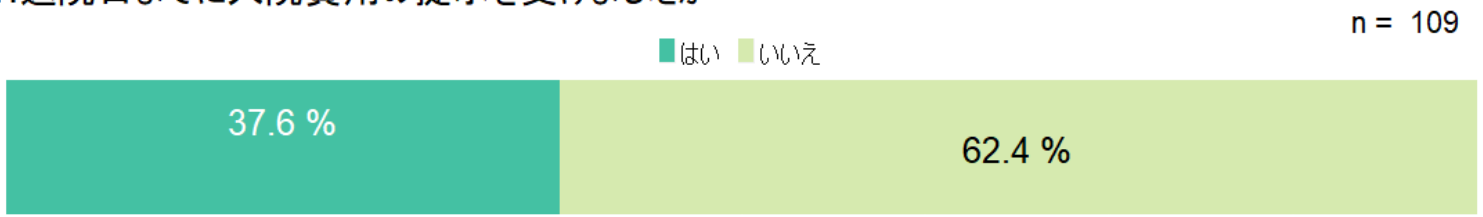
前回スコア	今回スコア
77.9	79.6

Q30:食事に関して改善した方がよいと思う項目を教えてください(※複数選択可)　面積の大きさが改善要望の度合いを示しています



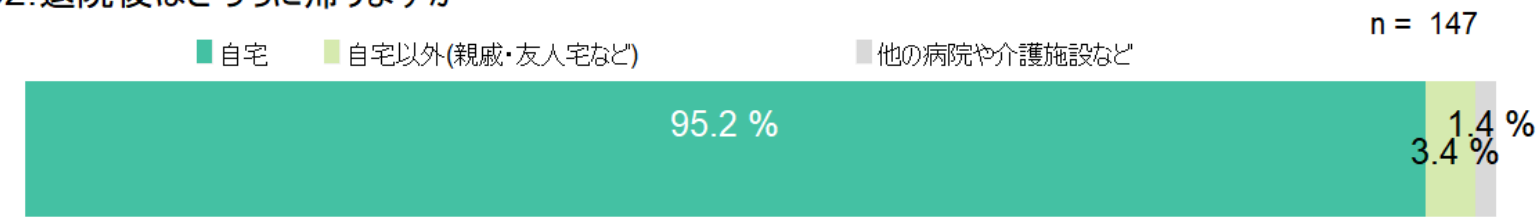
退院時説明

Q31:退院日までに入院費用の提示を受けましたか



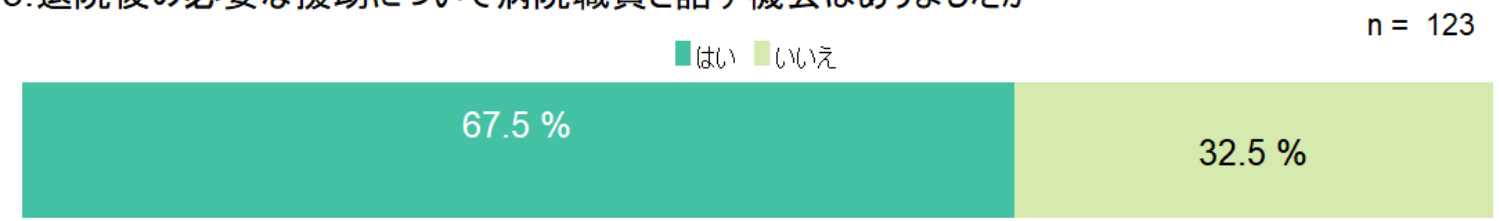
前回スコア	今回スコア
42.2	37.6

Q32:退院後はどちらに帰りますか



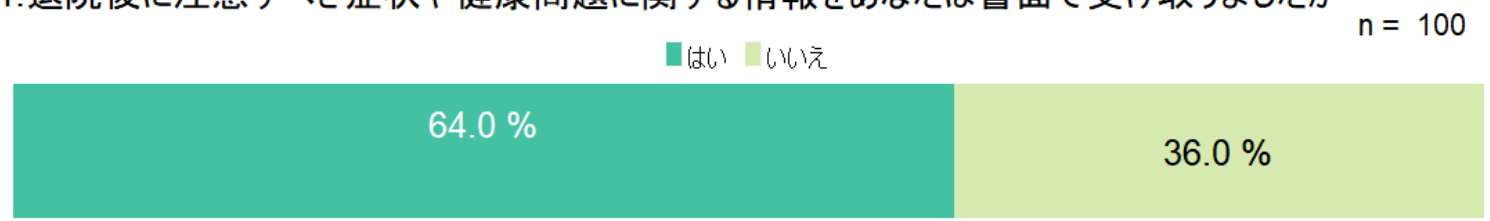
自宅、自宅以外(親戚・友人宅など)
を回答された方はQ33,Q34に進む

Q33:退院後の必要な援助について病院職員と話す機会はありましたか



前回スコア	今回スコア
66.0	67.5

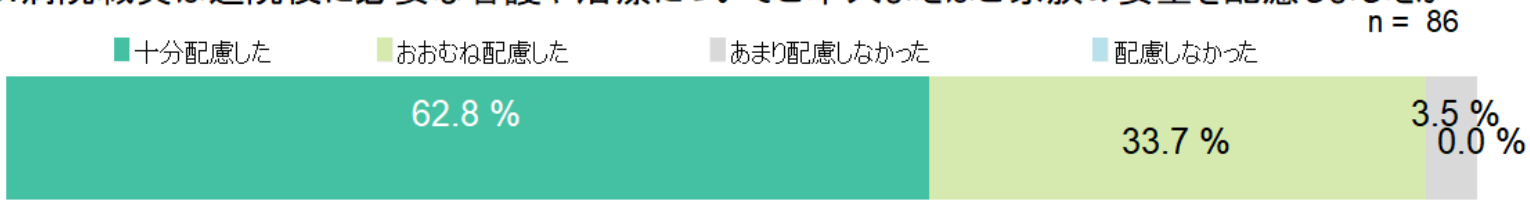
Q34:退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報をあなたは書面で受け取りましたか



前回スコア	今回スコア
61.5	64.0

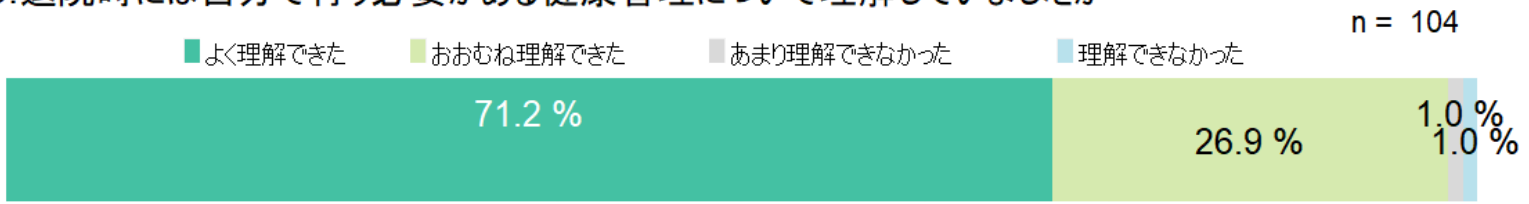
退院後ケアへの理解

Q35:病院職員は退院後に必要な看護や治療についてご本人またはご家族の要望を配慮しましたか



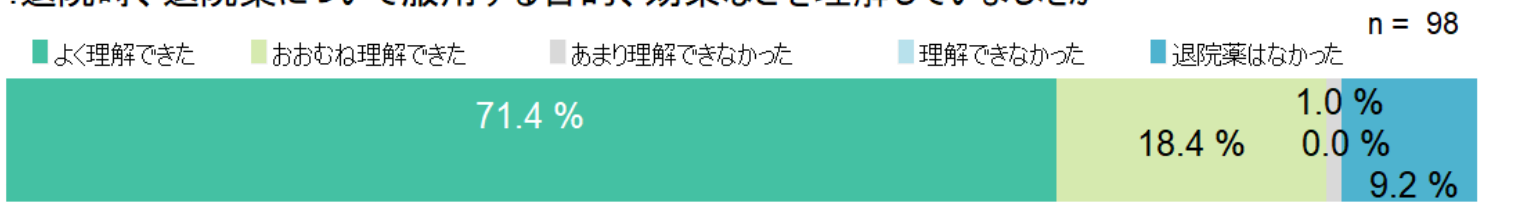
前回スコア	今回スコア
86.3	89.0

Q36:退院時には自分で行う必要がある健康管理について理解していましたか



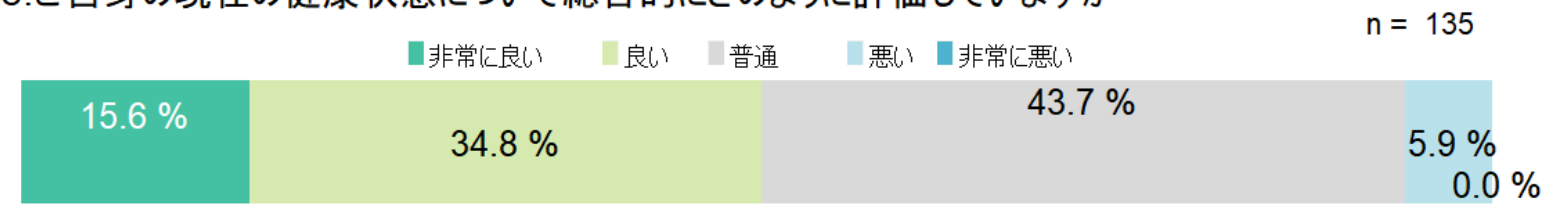
前回スコア	今回スコア
87.8	91.6

Q37:退院時、退院薬について服用する目的、効果などを理解していましたか



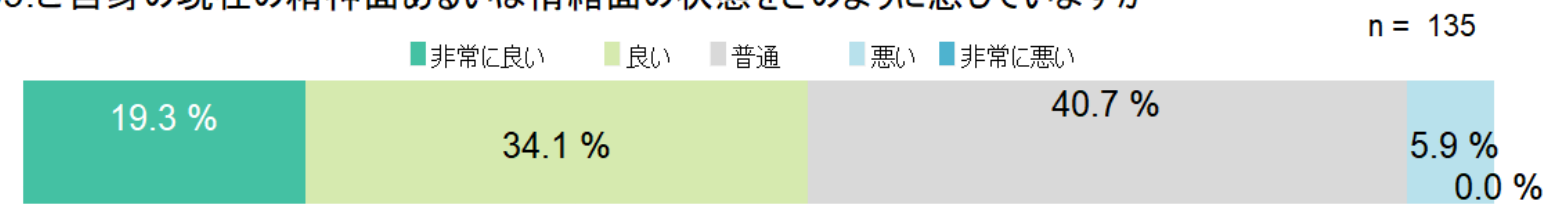
前回スコア	今回スコア
78.6	85.5

Q38:ご自身の現在の健康状態について総合的にどのように評価していますか



前回スコア	今回スコア
65.5	65.0

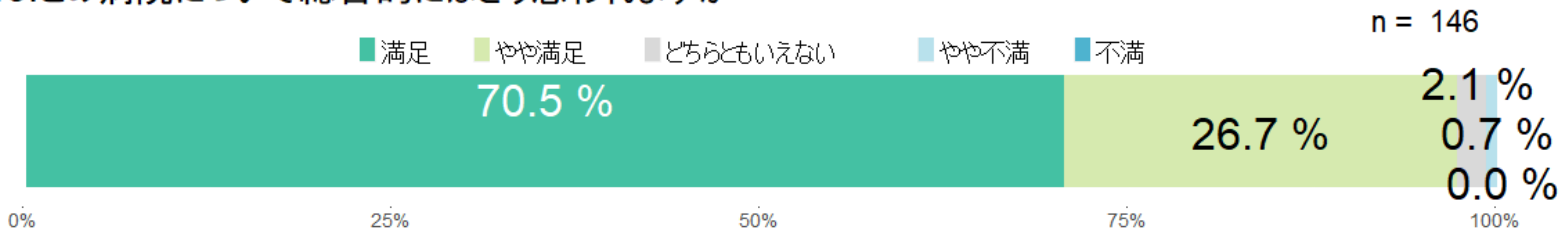
Q39:ご自身の現在の精神面あるいは情緒面の状態をどのように感じていますか



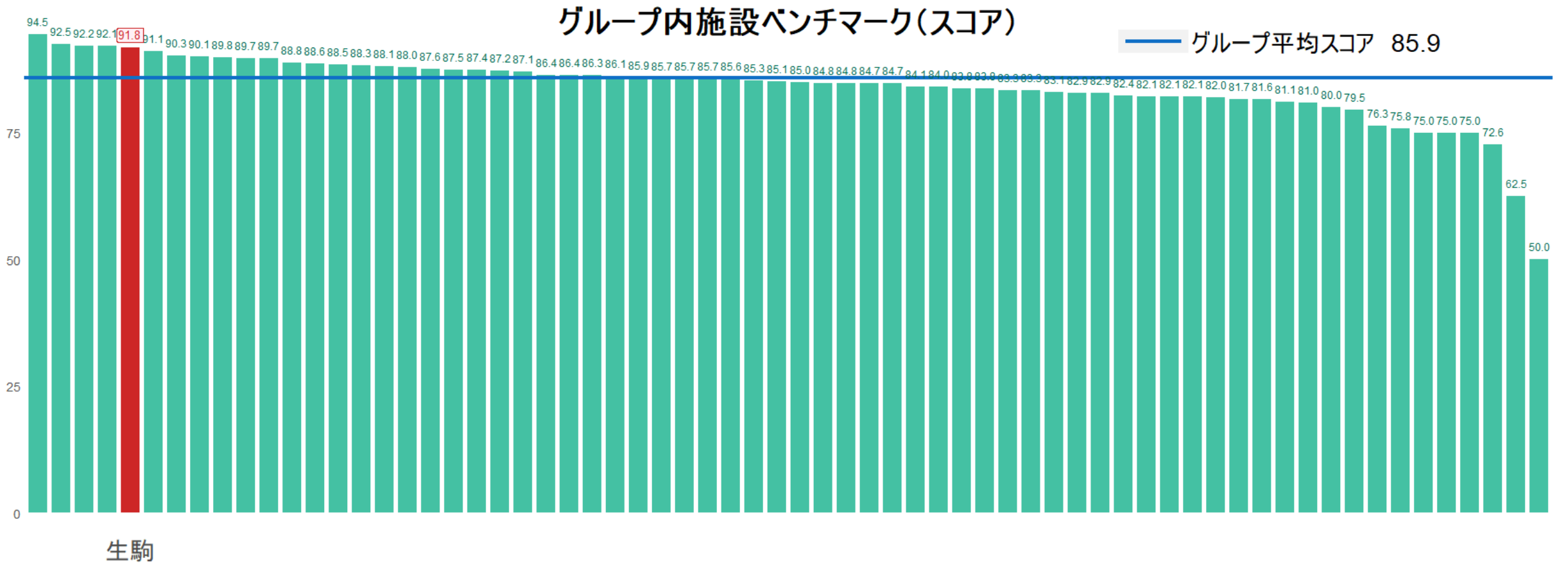
前回スコア	今回スコア
67.5	66.7

総合評価

Q40:この病院について総合的にはどう思われますか



前回スコア	今回スコア
90.8	91.8



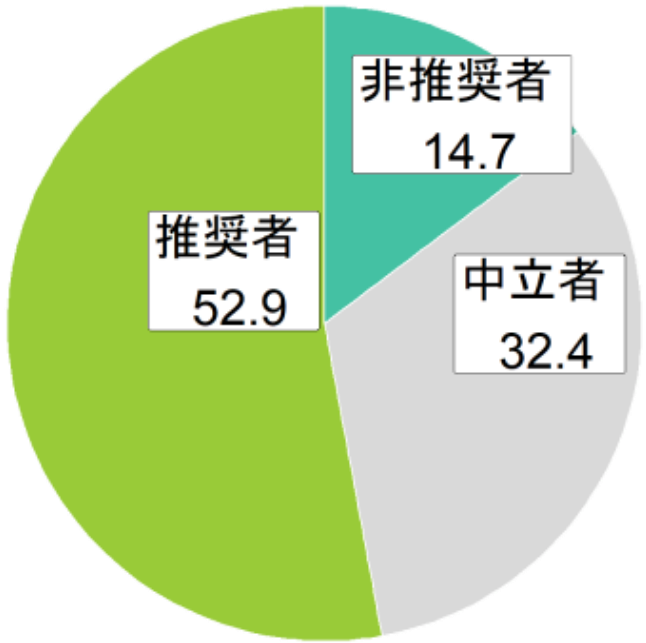
NPS(ネットプロモータースコア)

Q41:知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか

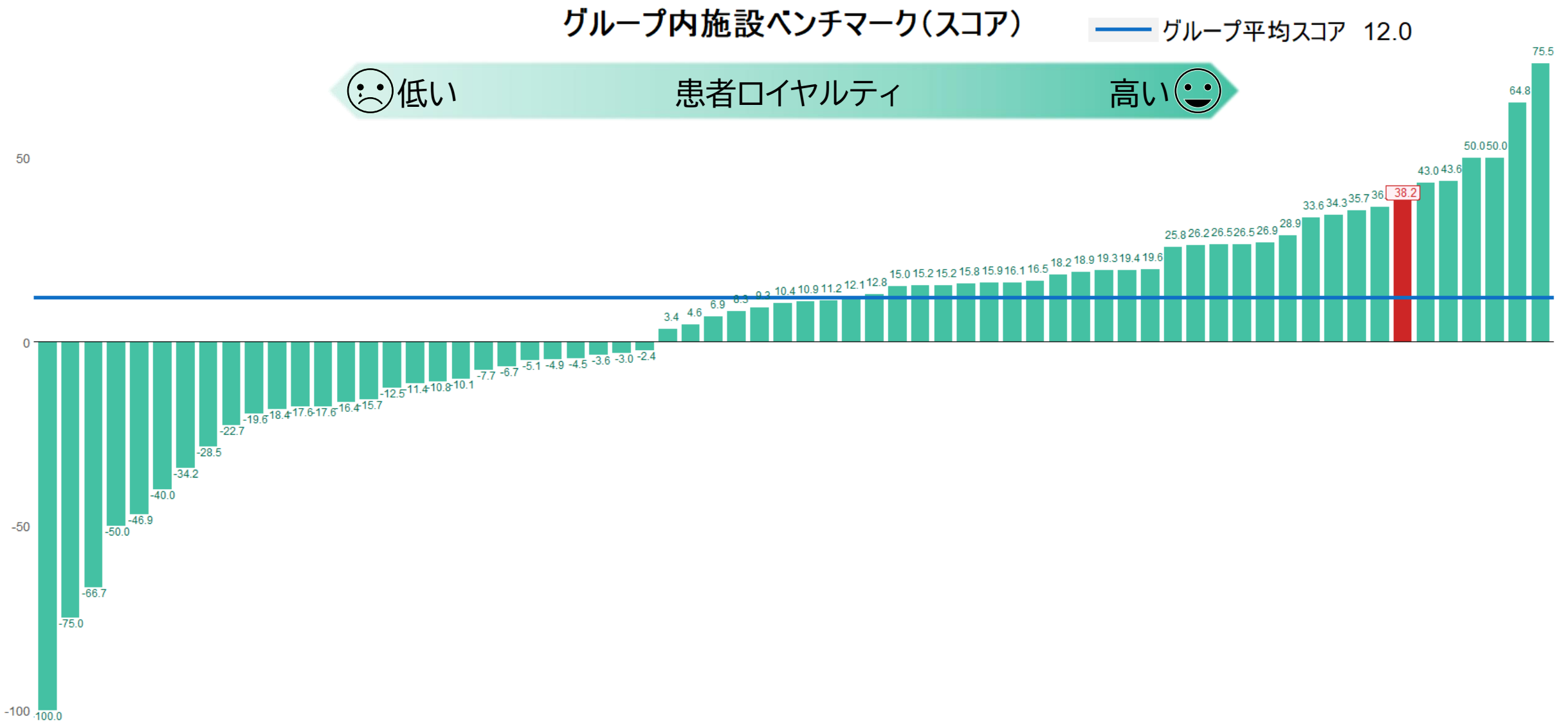
- Net Promoter Scoreの略で、患者ロイヤルティを測る指標です。その病院やサービスに対する好感や信頼の度合いを表しています。
- NPS＝推奨者の割合－非推奨者の割合

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
非推奨者							中立者		推奨者	

n=136



NPS（ネットプロモータースコア）



生駒