

患者満足度調査の入院毎実施にむけて ー院内リソース活用により実施の定着を図るー

神戸大学医学部附属病院 池上 峰子

【背景】

当院では、患者サービスの向上を目指し、病院患者サービス向上委員会(以下委員会とする)を設置している。委員会では、診療の充実や環境設備など患者サービスの向上を図ることを目的に患者満足度調査を年2回入院患者・外来患者対象に無記名式調査を実施してきた。平成22年度は、入院患者対象の患者満足度調査を平成23年2月8日から3月8日に退院する患者に実施した。退院窓口にて調査用紙を配布し郵送による回収を行ったが、調査票回収は208件で配布数の17%であった。

委員会では平成23年度は病院機能評価 ver6.0 で示されている「入院毎に患者満足度調査を行うこと」を目標としており、私は委員会のメンバーではないが、委員会委員長より満足度調査の入院毎実施について中心となって検討するように依頼があり実践計画として取り組むことになった。

【実践計画】

1. 入院毎の患者満足度調査実施にかかる問題を分析した結果より具体的に3つの目標を設定した。
 - 1) 患者満足度調査内容の解りやすさを高める。
診療の充実・設備施設改善などに生かすことのできる設問を回答しやすい形式にする。
 - 2) 入院患者調査用紙の回収率アップを図りより多くの意見を収集する。
前年度の郵送による回収方法では回収率が低い、退院時に院内にて回収する方法により回収率を上げる。
 - 3) 調査用紙集計業務を院内で実施する。
院内で集計することで、集計結果の把握が早くなり、委員会での検討が早期に可能となる。外部委託にかかる予算を軽減する。
2. 目標を達成するためのスケジュールを以下の通り設定した。
 - 1) 10月末までに他施設を見学し、他施設の満足度調査用紙を参考に当院の満足度調査用紙を再検討、作成し、委員会にて満足度調査用紙の承認を受ける。
 - 2) 12月末までに医療情報部に満足度調査用紙を示し集計ツールの作成を依頼する。
 - 3) 12月末までに、院内集計リソースと考えられる病棟事務・入院係事務の担当部署係長と集計業務の実施について検討する。
 - 4) 1月末までに委員会に運用案を提案する。
 - 5) 1月中にプレテストを実施する。
 - 6) 2月中にプレテストの結果・集計より調査用紙・集計業務の見直しを行う。
 - 7) 3月末までに全入院患者対象に調査ができるように調査票・回収ボックスなどを整備する。

【結果】

1. 患者満足度調査用紙の作成について
前年度詳細な項目で検討されていた内容(図1)と他施設の調査用紙などを比較し調査項目を検討した(図2)。特に病院基本理念としての「1. 患者中心の医療の実践, 2. 人間性豊かな医療人の育成」をもとに作成した。患者満足度調査用紙は項目選択と記載しやすいレイアウトの検討に時間を要し、病院患者サービス委員会へは2月の委員会にて提案、一部修正を加え3月の委員会で承認予定である。
2. 入院患者調査用紙の配布と回収方法、調査用紙集計について
委託業者による配布、回収、集計は調査期間が通年となるため前年度以上の予算確保が必要であり、

院内リソースを活用する運用を検討した。①入院予約時に配布する入院パンフレットに調査用紙を入れ配布する。②調査用紙の説明は入院時に病棟オリエンテーションを担当する経営企画係所属の病棟事務が実施する。③回収は病棟に回収ボックスを設置する。④集計は医療情報システム端末を利用した集計を病棟事務に依頼する。こととした。①はボランティアに依頼②④の実施は経営企画係病棟事務業務内容担当係長と調整を行った。③は設置場所の検討を行っている。④の医療情報端末からの集計登録のためのツール作成を医療情報部長に患者満足度調査用紙(案)を提示し依頼した。集計ツールは患者満足度調査用紙承認後2週間で完成する予定である。

【評価及び今後の課題】

1. 患者満足度調査用紙について

患者満足度調査の内容は、接遇、設備に関する内容であり満足度調査の目的に則しているといえる。内容については入院経験のある看護師、家族にプレテストを行い、問題なく記載できたと評価された。

2. 入院患者調査用紙の配布と回収方法、調査用紙集計について

各担当者の選定と当該部署の係長の承認を得た。配布・集計については院内リソースの活用により予算の削減と適時集計により調査内容の分析が早期に可能となる。

今後の課題は、平成24年度には入院毎の患者満足度調査を開始し、昨年度の回収率17%を50%にすること。調査結果を委員会にて定期的に検討し、「非常に良かった」という調査回答が増えるように患者サービスの充実を図ることである。

患者の性別・年齢などの基本情報と
当院受診の理由など

職種毎の説明・接遇・処置などの満足度など

ご自身のことについてお伺いします(当てはまるものに○をつけてください)					
退院時の病棟名	(階 南・北)	患者さんの年齢	誰が回答者	本人	他()
性別	男性 女性	当院での入院回数	初めて	2回以上	2週間未満 2週間以上
当院を選んだ理由	自宅・職場から近い 名医・専門医がいる	医療設備が良い			
2病院毎					
問1 医師について		満足	やや満足	やや不満	不満
①病状・治療方法、検査についての説明はいかがでしたか					
②担当医の診察や処置に満足していますか					
③ご本人・家族からの相談時の対応はいかがでしたか					
④話し方や態度、身だしなみはいかがでしたか					
⑤医師を信頼することはできましたか					
問2 看護師について		満足	やや満足	やや不満	不満
①処置の説明はいかがでしたか					
②注射や処置の手際はよかったですか					
③入院生活の説明はいかがでしたか					

図1. 平成22年度検討の患者満足度調査用紙

4. この病院に入院してよかったと思われませう

	非常に良かった	良かった	どちらともいえない	あまり良くない	非常に悪かった
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. 当院でのご感想を以下の項目別に評価してください

	非常に良かった	良かった	どちらともいえない	あまり良くない	非常に悪かった
1) 入院時の手続き	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 病状の説明	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 職員の対応	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 職員の身だしなみ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) 清潔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) 食事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) プライバシーの保護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) 患者さんのご意見を尊重	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. 入院中に何かご不満はございましたか

	はい	いいえ
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. 「はい」と回答された方へ、ご不満だった内容をお聞かせください

図2. 新患者満足度調査用紙