

退院時アンケート結果

ー開始から2年半、何がどう変わったかー

弘前病院医療サービス向上委員会 2009/4/27

1. はじめに

当院の医療サービス向上委員会は、患者様がより良い病院環境で受診し治療を受けられるために病院として何をなすべきかを考え取組むことを目標に活動している。そのために必要なことは、患者様やご家族の声を聴くことである。そこで当院では平成18年11月より患者(家族)様の退院時アンケートを開始した。今回、アンケートを実施して2年以上経過した機会に、この取組みにより何がどのように変わったか、この取り組みから見えてきたことは何かを平成19年度と20年度の結果を比較することで解析してみた。

2. 方法

アンケートは入院時に手渡し、退院時に提出してもらった(無記名)。アンケートの内容には当院職員の仕事に対する評価の意味合いを持つ項目と現状の調査、希望を聞く項目が含まれていた。質問はすべて肯定的に聞き、回答は「はい(良い)」、「いいえ(悪い)」、「どちらとも言えない」の一つを選択してもらった。当院を全体的に評価する項目についてはそれぞれの結果をパーセンテージで示した。評価に該当する項目について、肯定的に回答した人の比率(%)の月平均値を求め平成19年度と20年度の結果を統計的に比較した(独立2群t検定、有意確率 $p < 0.05$ で有意差あり)。

3. 結果

以下の表および図を参照いただきたい。

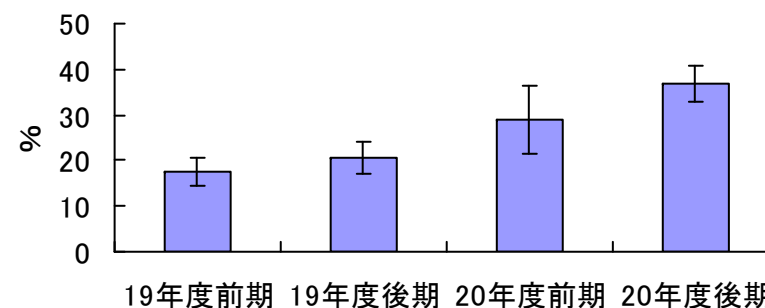
4. 結果から見えてきたこと

アンケートの回収率が次第に高まり、病棟医療に対する患者様の評価も高まってきている。当院の全体的印象、同じ病気の人に当院を勧めるか、の2項目を総合的な評価の指標とすると、86%以上の患者(家族)様が「良い」と評価しており、平成20年度の評価は平成19年度よりも2~5ポイント高くなった。個々の項目では受付や看護師、医師、薬剤師に対する評価はいずれも高まり、さらに食事(特に内容)についての評価が高まっていることが際立つ。当院栄養関係の職員の努力の結果である。平成20年度からアンケート質問項目として新たに加わった放射線部門、臨床検査部門、リハビリテーション部門の評価も高い。しかしこれらの評価に甘んずることなくさらに高い目標値を設定して職員が心を一つに努力することが肝要である。一方、「~の説明は良かったですか」との問いに対する評価が比較的良かったことに心しなければならぬ。患者(家族)様はどのような「説明」を望むのか、しっかりと把握する必要がある。

退院数と回答数

	19年度 前期	19年度 後期	20年度 前期	20年度 後期
退院数	444.8± 24.1	483.0± 42.8	441.0± 21.0	428.7± 26.2
回答数	77.8± 13.3	100.8± 24.5	126.8± 27.6	158.2± 20.5

アンケート回収率

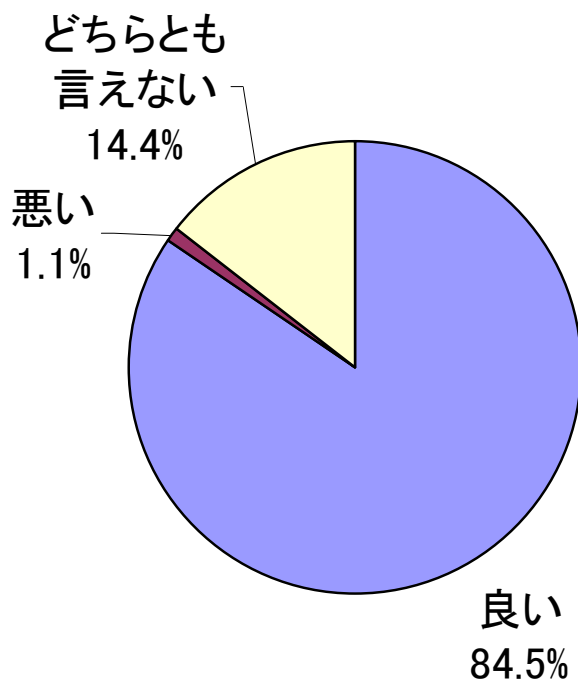


評価(質問項目に「良い」「はい」と回答した人の比率(%))を各月の平均±標準偏差で表示)

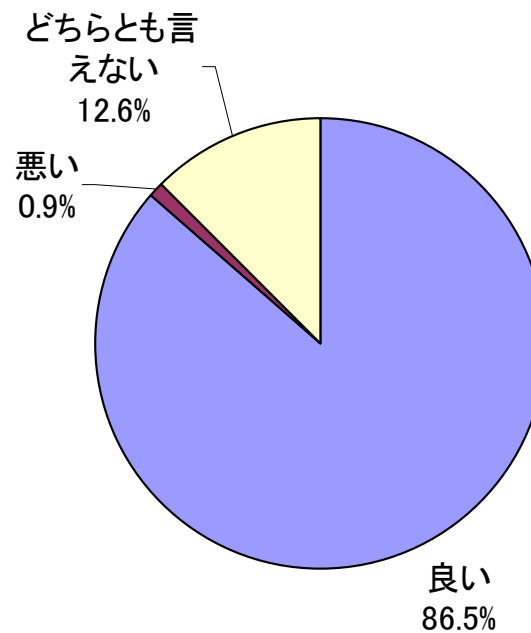
項目	19年度前期	19年度後期	20年度前期	20年度後期
当院の全体的な印象	84.7±5.7	84.2±4.4	89.4±2.8	84.1±3.9
同じ病気の人に勧めるか	81.3±1.7	82.6±4.6	89.1±4.2	85.2±2.7
目的は達成したか	90.7±3.3	88.1±2.9	88.7±4.8	88.2±3.1
項目別評価平均	82.8±2.4	84.7±1.3	87.9±3.7	88.9±1.1
受付の対応(4項目)	84.3±3.3	88.7±1.8	88.6±2.4	88.4±2.9
食事(2項目)	72.9±1.3	77.0±3.1	78.7±4.0	79.2±1.7
看護師(10項目)	89.7±1.7	90.9±1.7	92.4±1.8	92.6±1.6
医師(6項目)	90.3±3.1	91.9±1.3	92.4±3.2	92.5±1.9
薬剤師(1項目)	88.7±4.2	88.6±3.2	89.7±4.5	88.0±2.5
放射線関係(6項目)	—	—	95.6±1.3	92.8±2.1
臨床検査関係(6項目)	—	—	96.4±0.3	93.6±2.0
リハビリテーション(4項目)	—	—	90.2±6.3	83.8±6.4

当院の全体的な印象はどうか？

平成19年度

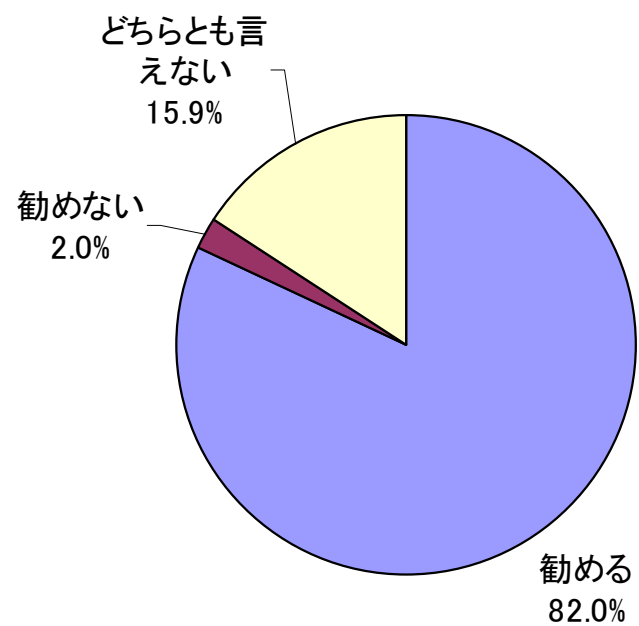


平成20年度

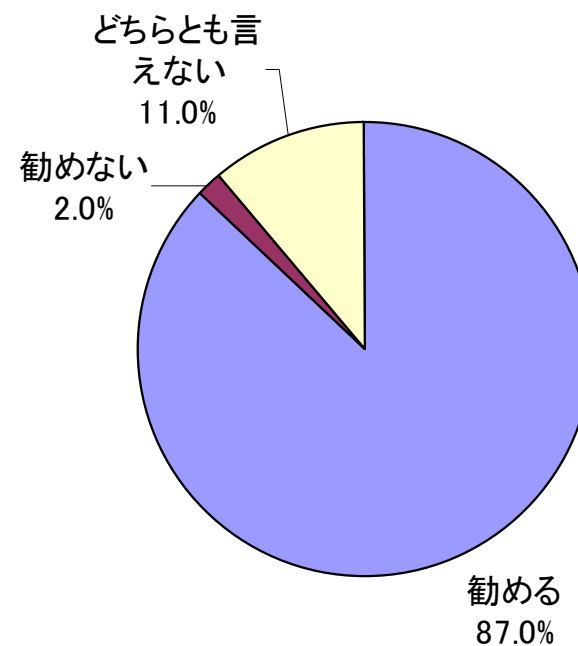


同じ病気の人に当院を勧めますか？

平成19年度

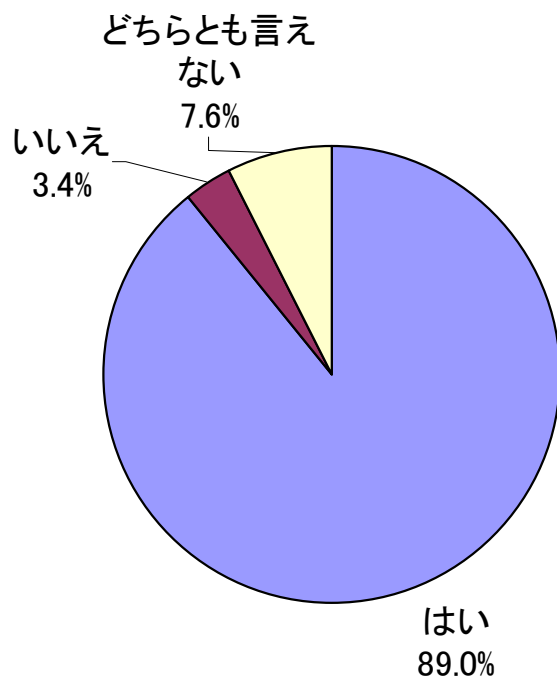


平成20年度

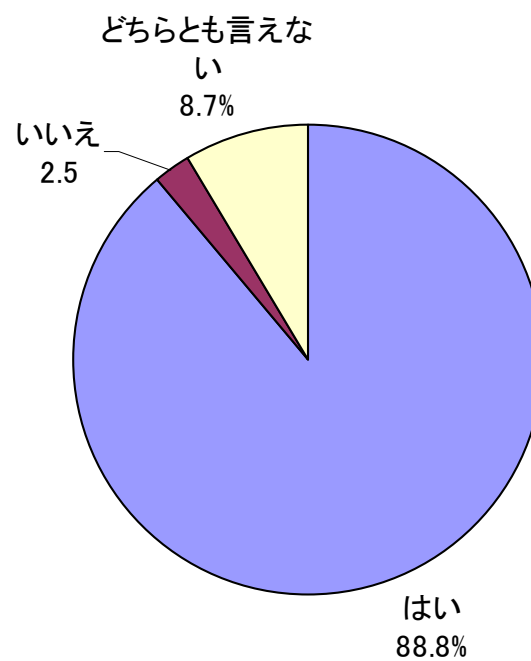


今回の入院で目的は達せられましたか？

平成19年度

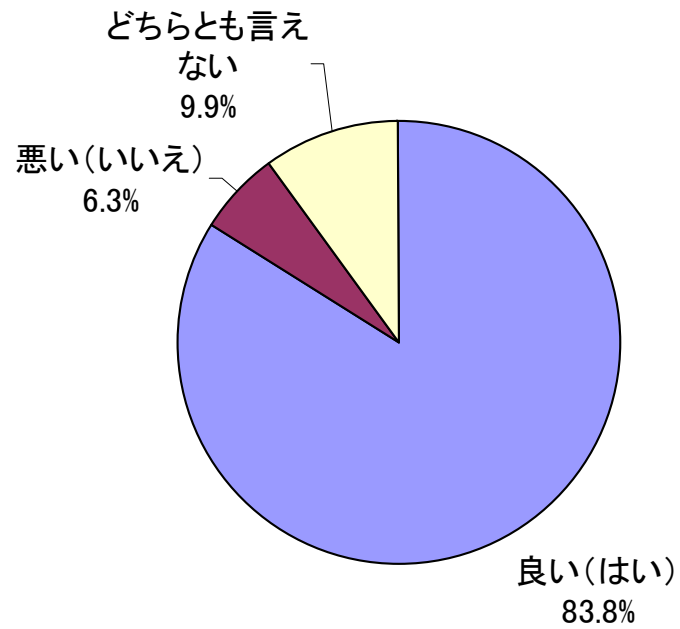


平成20年度

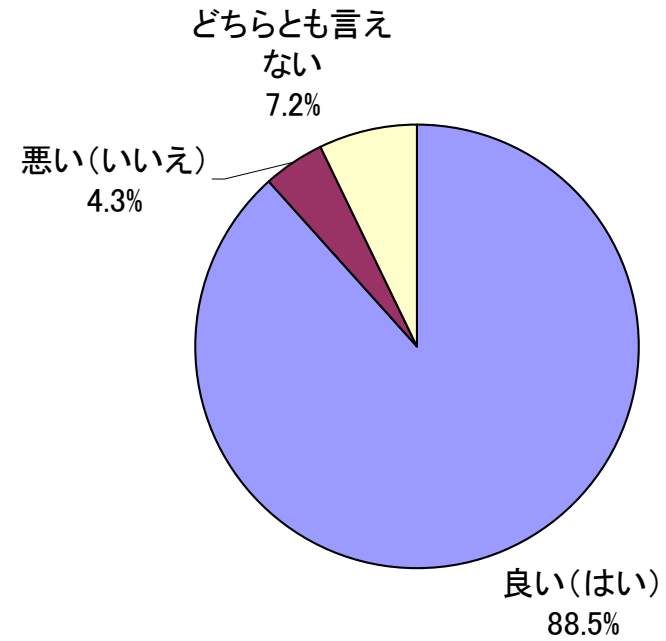


各評価項目の評価平均

平成19年度

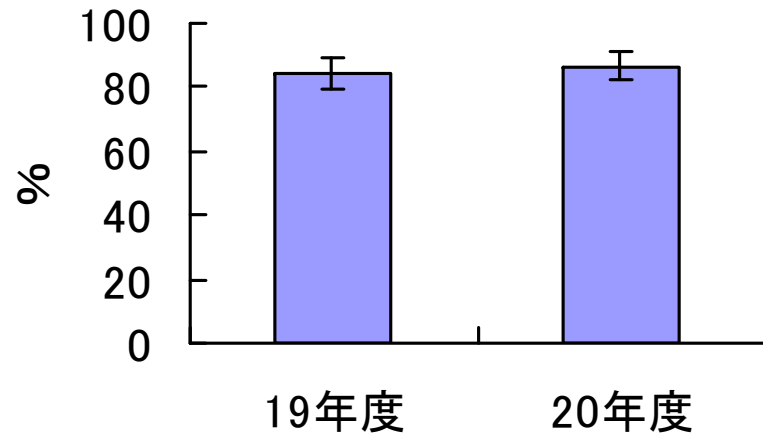


平成20年度



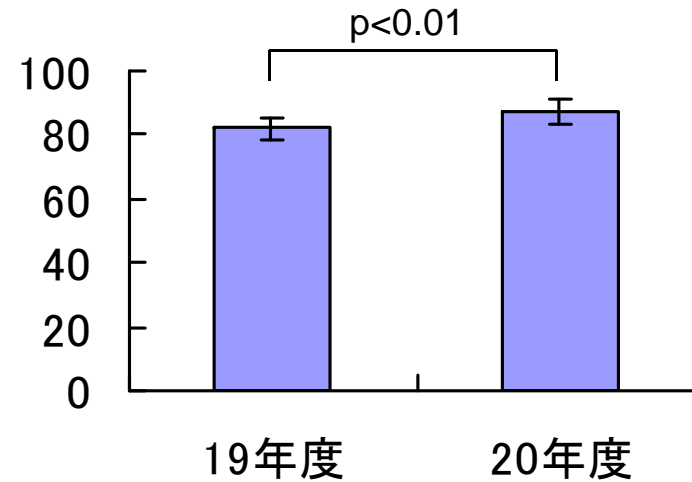
当院の全体的な印象はどうか？

「良い」と回答した人の比率(%)



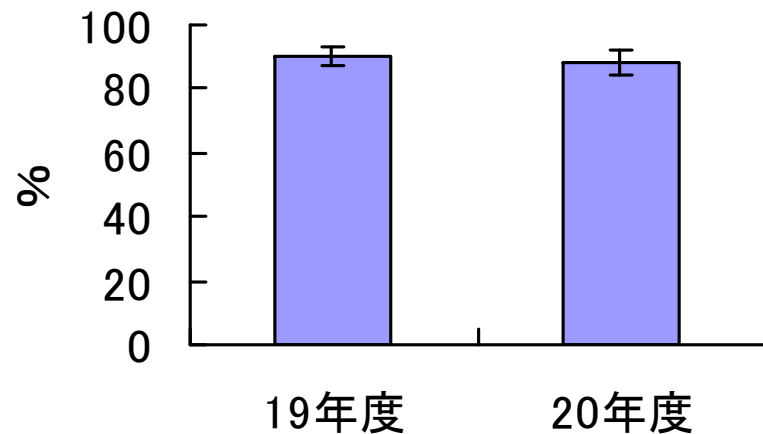
同じ病気の人に当院を勧めますか？

「はい」と回答した人の比率(%)



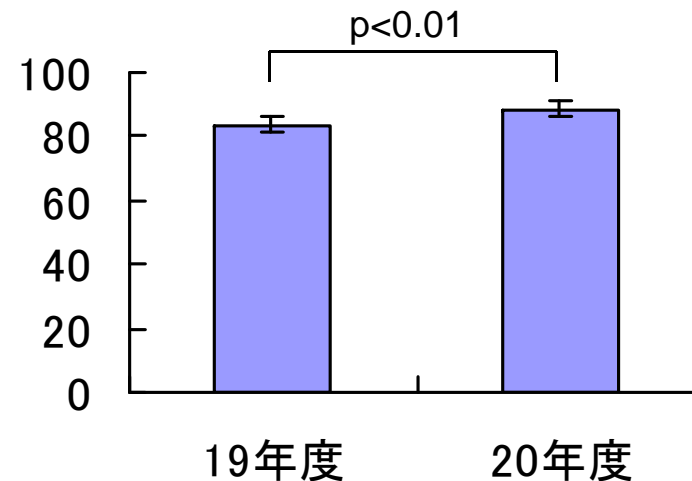
今回の入院で目的は達せられましたか？

「はい」と回答した人の比率(%)

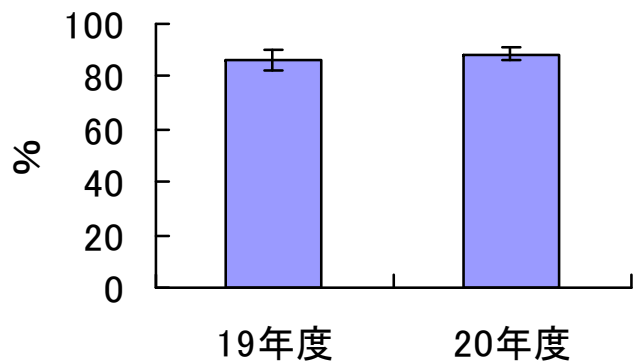


各評価項目の評価平均

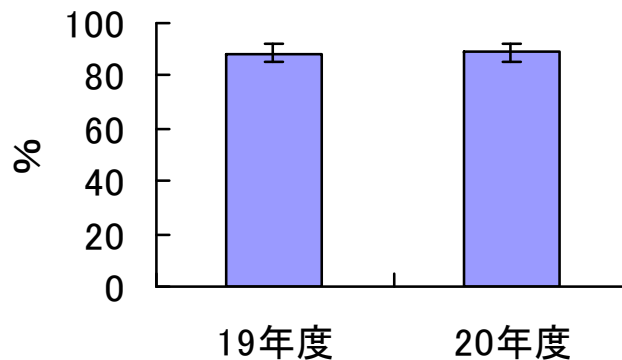
肯定的(「良い」「はい」と回答した人の比率(%)



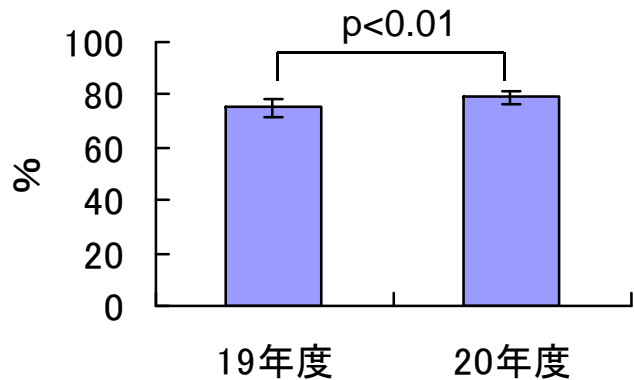
受付の対応(4項目全体)



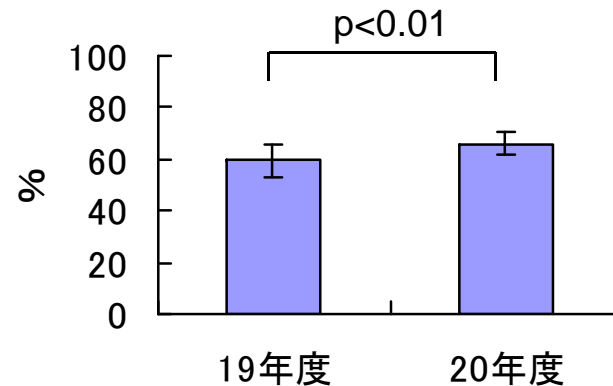
薬剤師(親切で分かりやすい説明)



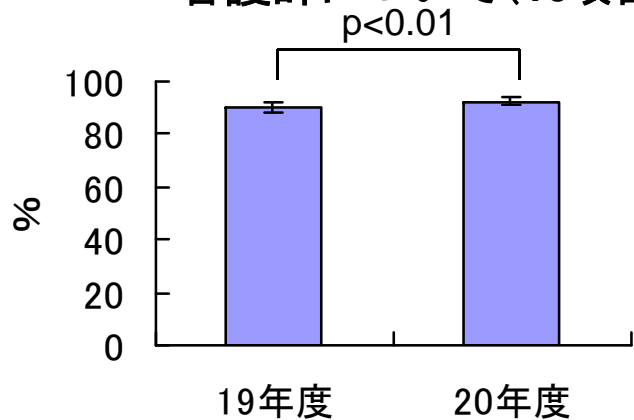
食事について(2項目全体)



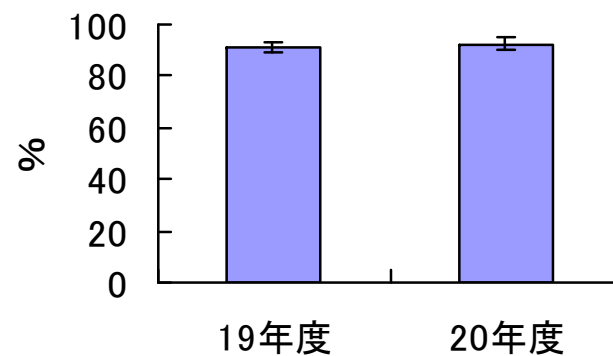
食事について(食事の内容)



看護師について(10項目全体)



医師について(6項目全体)



受付項目別評価(「良い」と回答した人の比率(%))

項目	19年度前期	19年度後期	20年度前期	20年度後期
あいさつ	87.3±3.2	91.9±1.2	88.3±3.4	88.8±2.7
親切な対応	88.5±1.6	94.1±1.7	90.8±5.2	91.9±2.7
分かりやすい説明	86.2±2.9	91.0±2.0	88.4±4.2	89.6±2.4
困っている時の声かけ	71.3±9.5	77.6±4.1	81.4±1.6	80.2±3.7

各年度とも前期は5ヶ月、後期は6ヶ月の平均±標準偏差

食事項目別評価

項目	19年度前期	19年度後期	20年度前期	20年度後期
食事の時間	90.9±3.3	91.5±3.2	92.1±3.8	91.9±2.0
食事の内容	54.9±5.7	62.4±4.2	65.3±5.4	66.4±3.4

看護師項目別評価

項目	19年度前期	19年度後期	20年度前期	20年度後期
言葉づかい	96.4±1.4	95.9±1.8	97.4±0.9	97.5±1.4
話をよく聞いてくれた	94.3±3.3	96.0±1.4	96.4±1.5	96.1±1.7
検査等の説明	88.2±3.6	87.2±3.5	92.6±3.8	91.7±2.5
入院生活の説明	82.6±4.2	87.3±1.9	89.5±1.6	90.3±2.6
退院後についての説明	88.8±1.8	88.2±2.0	89.4±4.8	90.6±2.8
ナースコール時の応答	89.3±6.2	92.1±4.4	93.2±3.2	93.4±1.4
注射時の名前の確認	97.1±1.2	96.1±2.1	96.8±0.4	96.8±2.8
注射等処置の手際	92.9±3.0	91.2±2.7	92.9±1.8	92.1±1.9
プライバシーへの配慮	85.2±3.9	87.0±5.9	87.9±3.0	87.2±1.4
あいさつ	82.8±2.1	86.4±3.9	89.1±4.4	90.3±3.2

医師項目別評価

項目	19年度前期	19年度後期	20年度前期	20年度後期
言葉づかい	93.5±4.6	95.9±1.1	97.3±1.5	96.3±1.5
質問をよく聞いてくれた	93.1±3.8	95.4±2.8	95.8±2.4	95.0±1.9
症状の説明	88.8±4.0	93.4±2.9	93.7±2.8	92.4±2.7
治療の説明	92.0±3.5	92.2±2.3	93.4±1.7	92.9±2.1
回診の回数	85.3±4.1	85.8±3.1	85.9±6.7	87.9±3.7
退院後についての説明	87.4±3.5	88.6±2.5	88.2±5.9	90.4±2.8

放射線関係項目別評価

項目	20年度前期	20年度後期
言葉づかい	97.8±3.1	94.1±2.4
分かりやすい説明	95.1±1.1	89.8±2.1
名前の確認	99.3±1.0	96.8±2.4
プライバシーへの配慮	96.5±1.0	93.8±1.0
待ち時間	86.6±3.0	87.7±3.0
室温	97.9±1.0	91.8±4.2

臨床検査関係項目別評価

項目	20年度前期	20年度後期
言葉づかい	97.8±1.3	96.2±2.5
分かりやすい説明	94.9±0.5	94.0±1.7
名前の確認	100±0	96.7±1.1
プライバシーへの配慮	93.9±0.3	96.6±6.8
待ち時間	92.4±1.6	89.1±6.0
室温(生理検査室)	99.3±1.1	92.3±3.3

前期は2ヶ月、後期は6ヶ月の平均

リハビリテーション項目別評価

項目	20年度前期	20年度後期
言葉づかい	91.6±7.0	89.5±5.6
話をよく聞いてくれた	91.5±6.9	85.6±5.2
分かりやすい説明	89.5±4.7	80.5±9.1
退院後についての説明	88.0±6.5	79.8±8.9