

入院の患者満足度

QI 項目の解説

当院では、毎年アンケート調査を実施し、患者さんから貴重なご意見をお伺いしています。頂いたご意見より、当院の提供する医療サービス等が患者さんにとって適切であるかを検討し、今後の医療サービスをより充実させるために参考にさせていただいています。

病院に対する患者さんの立場から満足度をみることにより、医療の質を計測する直接的な指標になると考えています。本指標は、より高い値が望ましいとされています。

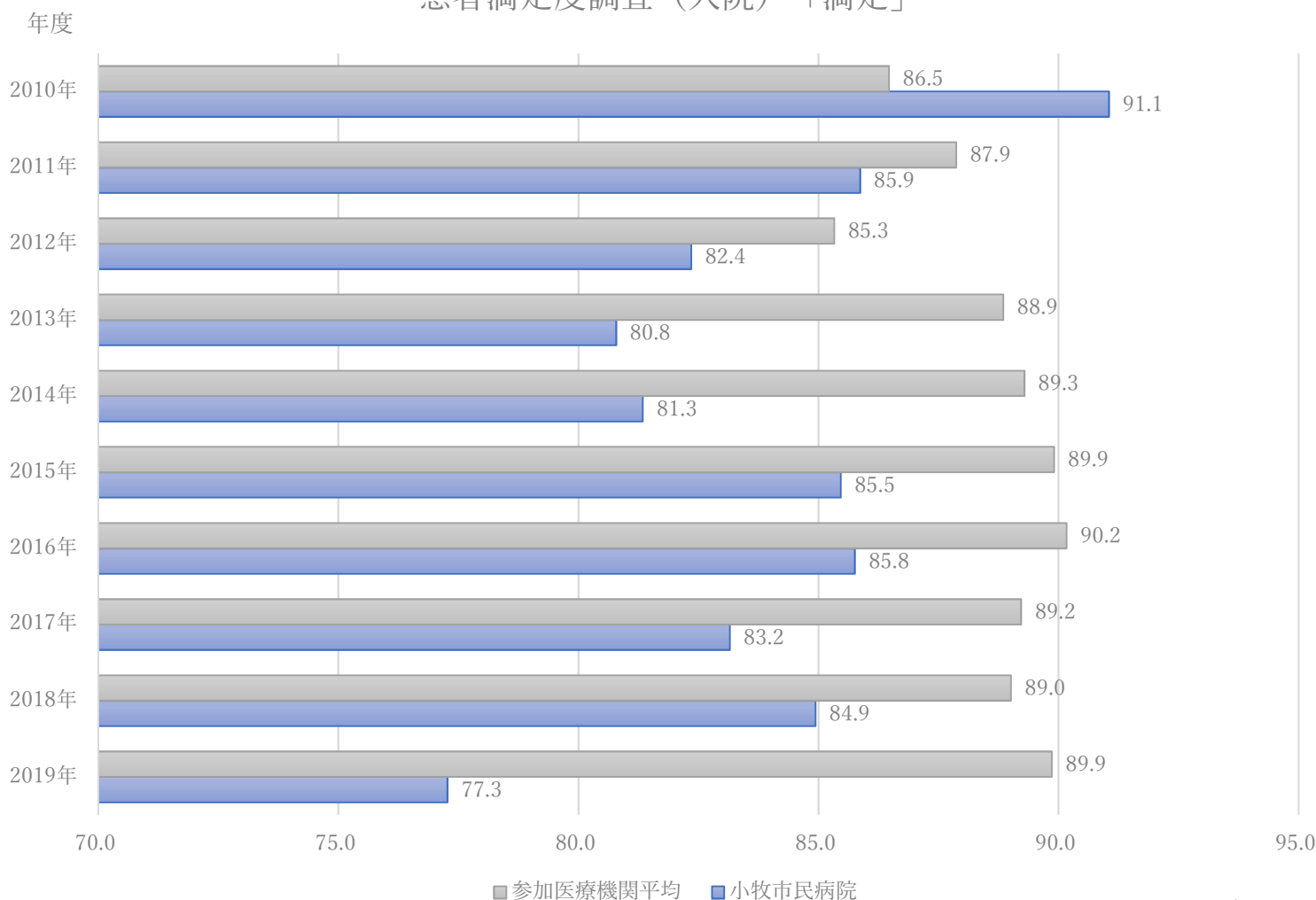
患者満足度（入院患者）『満足している』割合

QI指標の定義・計測方法

分子： 回答が「満足している」であった数
分母： 回答数(未回収、無回答を除く) $\times 100$ 単位 (%)

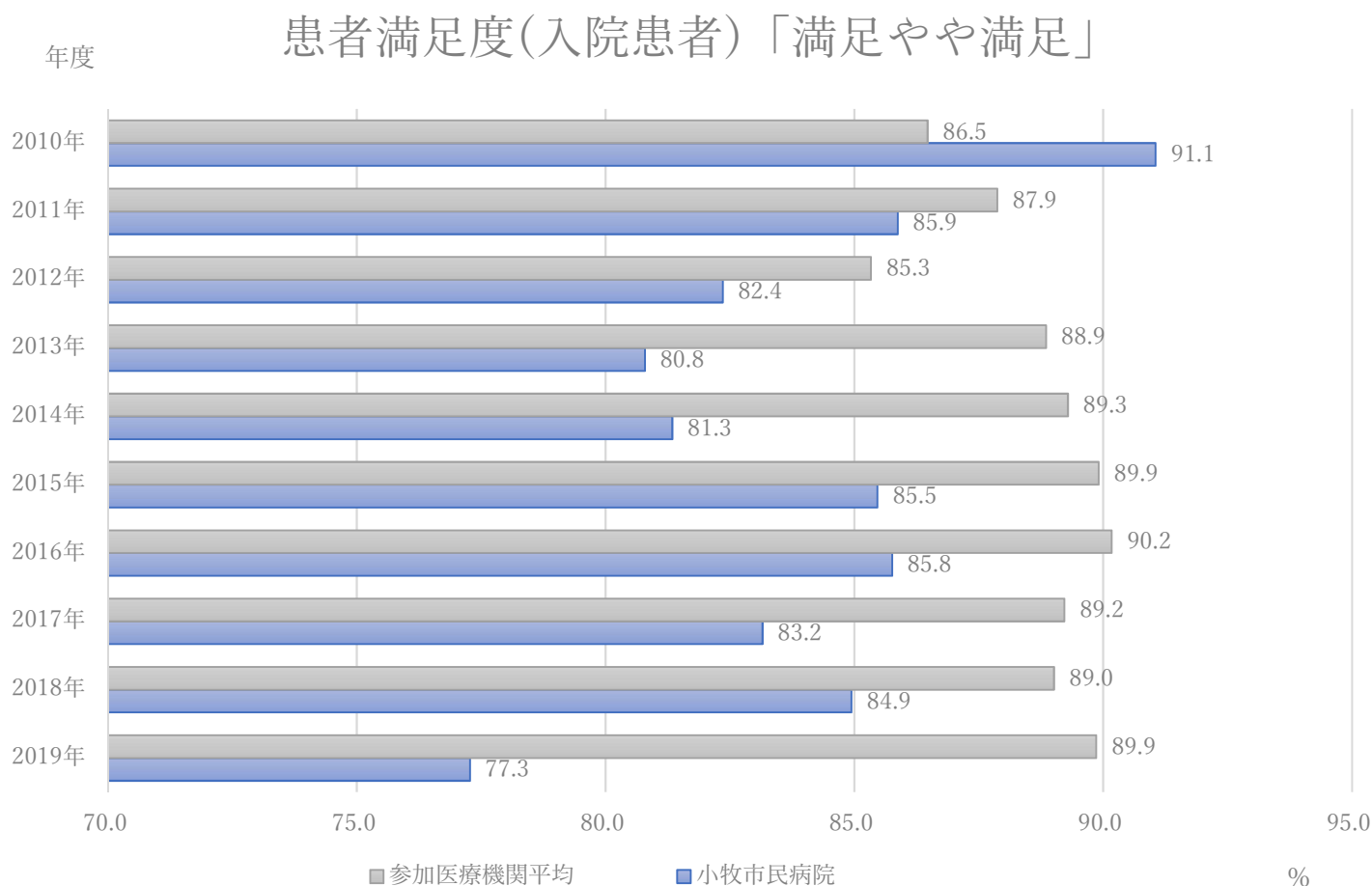
・設問・あなたは「この病院について総合的にはどう思われますか？」
「満足、やや満足、どちらともいえない、やや不満、不満」の5段階評価としています。

患者満足度調査（入院）「満足」



%

患者満足度（入院患者）満足またはやや満足



2019 当院データと全施設平均値との比較・原因分析

参加医療機関平均と比べて、「満足」と回答された数値は、高い値となりました。しかし、「満足またはやや満足である」は低い結果となりました。原因としては、病室の内装・明るさについてのご意見が多かったことが主原因と考えます。

「満足またはやや満足である」以外は前年と比較してみると「やや満足」の上昇がありました。「満足またはやや満足である」についてはアンケートの形式を紙媒体からピクトグラム（医療看護支援システムタブレットでのアンケート実施）に変更したことが主原因と考えます。

数値改善に向けた今後の取り組み

私たちは、小牧市民病院に務める職員全員で、接遇向上や身だしなみについての意識を高めるため、各部署への周知とともに、アンケート調査の内容についての見直しを行い、質を高めるための数値改善に努めます。