

2024年度 患者満足度調査（入院）



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

背景

- 1.患者満足度調査は「医療機能評価機構」や厚生労働省の「医療の質の評価・公表等推進事業」において、医療の質を評価する指標として使われている。
- 2.提供している医療サービスの課題について、患者満足度調査により直接的に患者の声から抽出することができる。継続的に実施することで、経年的に推移を確認でき、改善活動の評価の一つの視点となる。
- 3.インターネットやSNSなどの普及により患者が積極的に情報を取得し、受診先の病院を選択する立場になっていることもあり、患者の視点からの調査結果を公表することが社会的要望として至極当然となっている。

調査実施概要

【対 象】入院患者

【期 間】2024年11月25日（月）～12月27日（金）

【調査項目】選択式34問

【方 法】

- ①配布対象：全病棟の退院が決まった患者
- ②配布方法：退院説明時、医事課クランクがQRコードを掲載した案内文書を配布
- ③調査方法：Googleフォームで回答
- ④回収方法：QRで回答→Googleフォームからデータを集計

【集 計】紙およびGoogleフォームの回答結果をTQM推進室が集計する

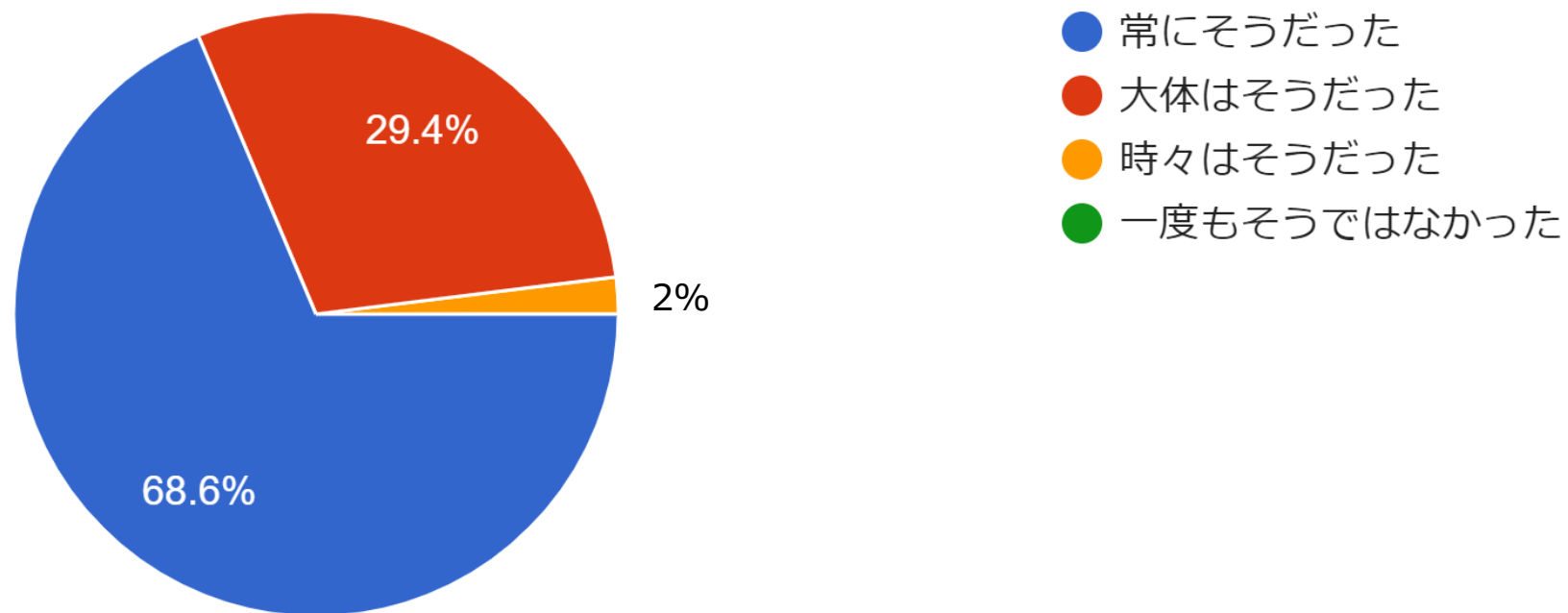
【結果公表】職員：①TQM委員会で報告（全体結果、病棟別結果、診療科別結果）
②CoMedixへ掲載し全職員へ報告（全体結果のみ）
③関係部署へメールで報告（病棟別結果、診療科別結果）
患者：病院ホームページおよび院内掲示板へ結果を公表（全体結果のみ）

【改善活動】調査結果についてTQM推進室で分析し、部署関係者と協議、改善活動の確認と支援

【看護師によるケア】

1.この入院中、看護師は礼儀と敬意をもって、あなた（患者さん）に接しましたか？

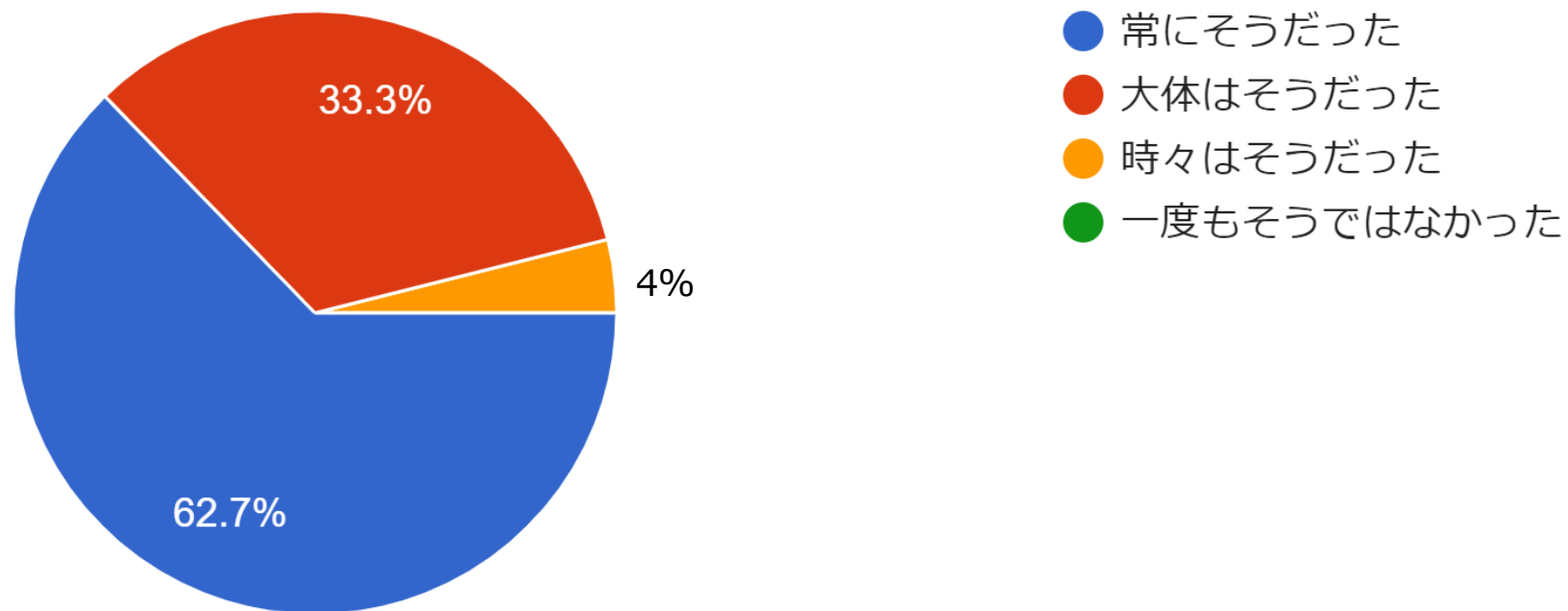
51 件の回答



【看護師によるケア】

2.この入院中、看護師はあなた（患者さん）の話を注意深く聴きましたか？

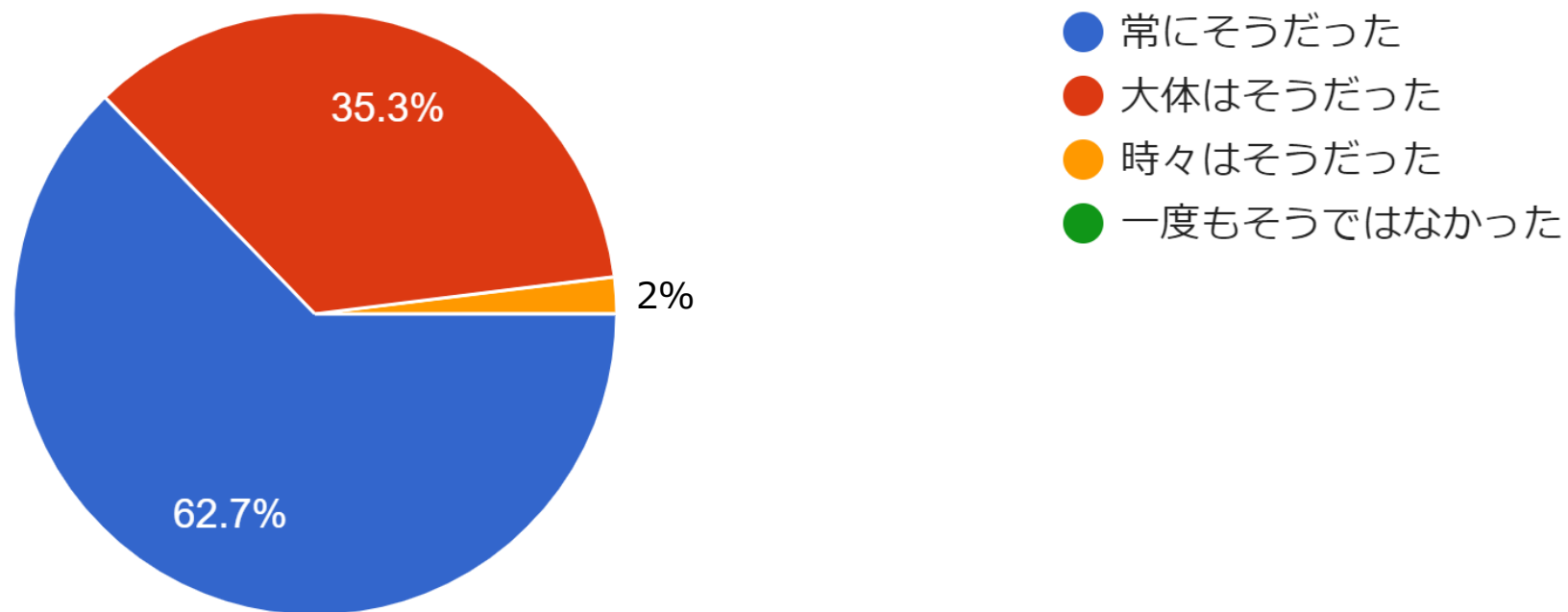
51 件の回答



【看護師によるケア】

3.この入院中、看護師はあなた（患者さん）にわかりやすく説明をしましたか？

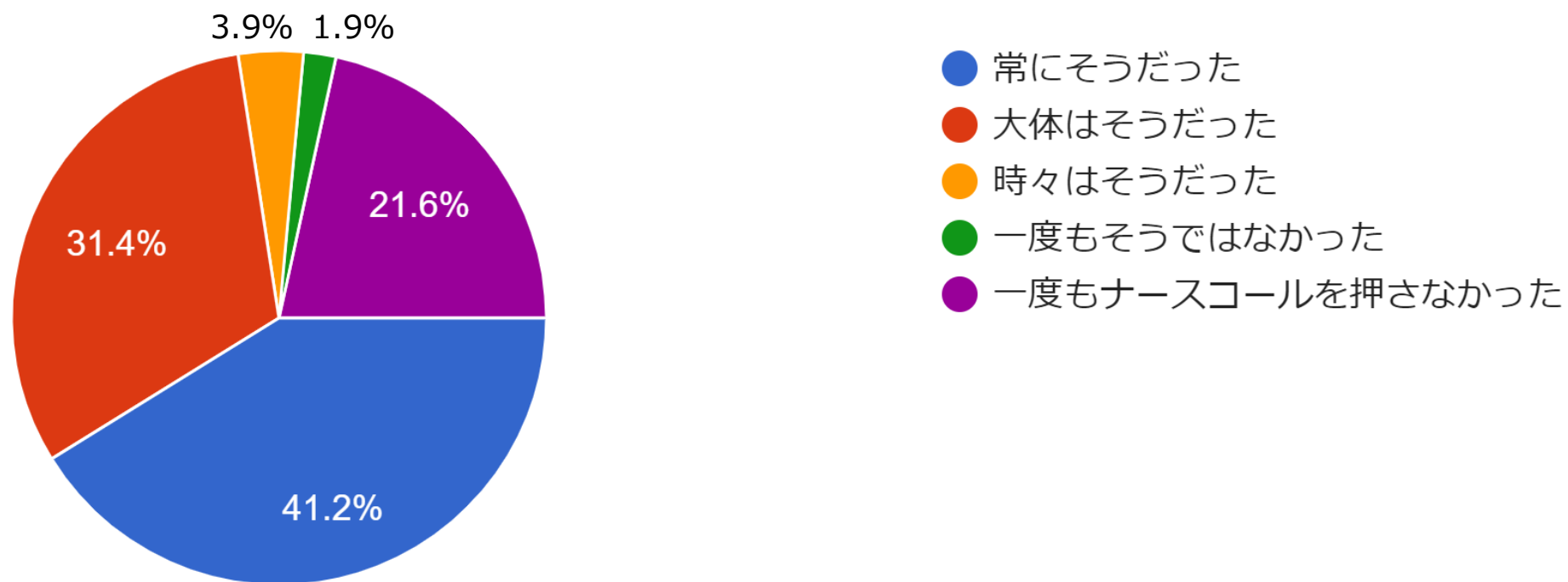
51 件の回答



【看護師によるケア】

4.この入院中、ナースコールを押した後、すぐに援助が受けられましたか？

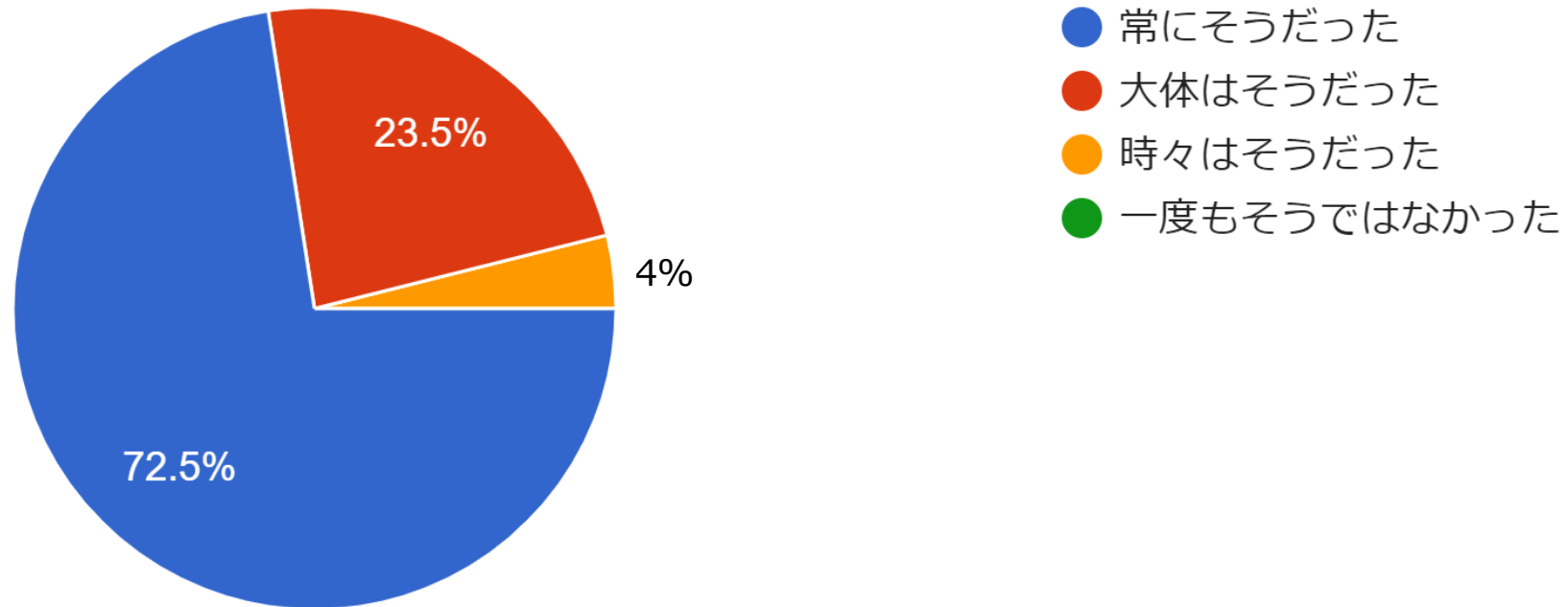
51 件の回答



【医師によるケア】

5.この入院中、医師は礼儀と敬意をもって、あなた（患者さん）に接しましたか？

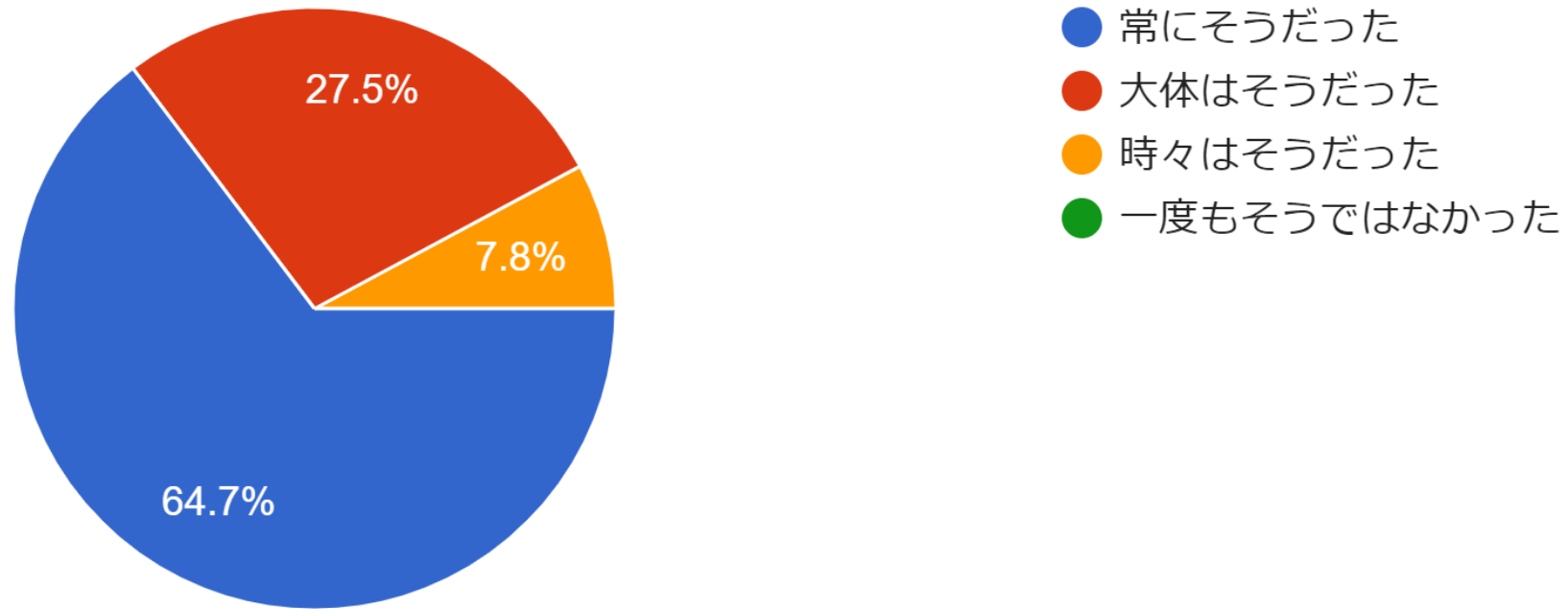
51 件の回答



【医師によるケア】

6.この入院中、医師はあなた（患者さん）の話を注意深く聴きましたか？

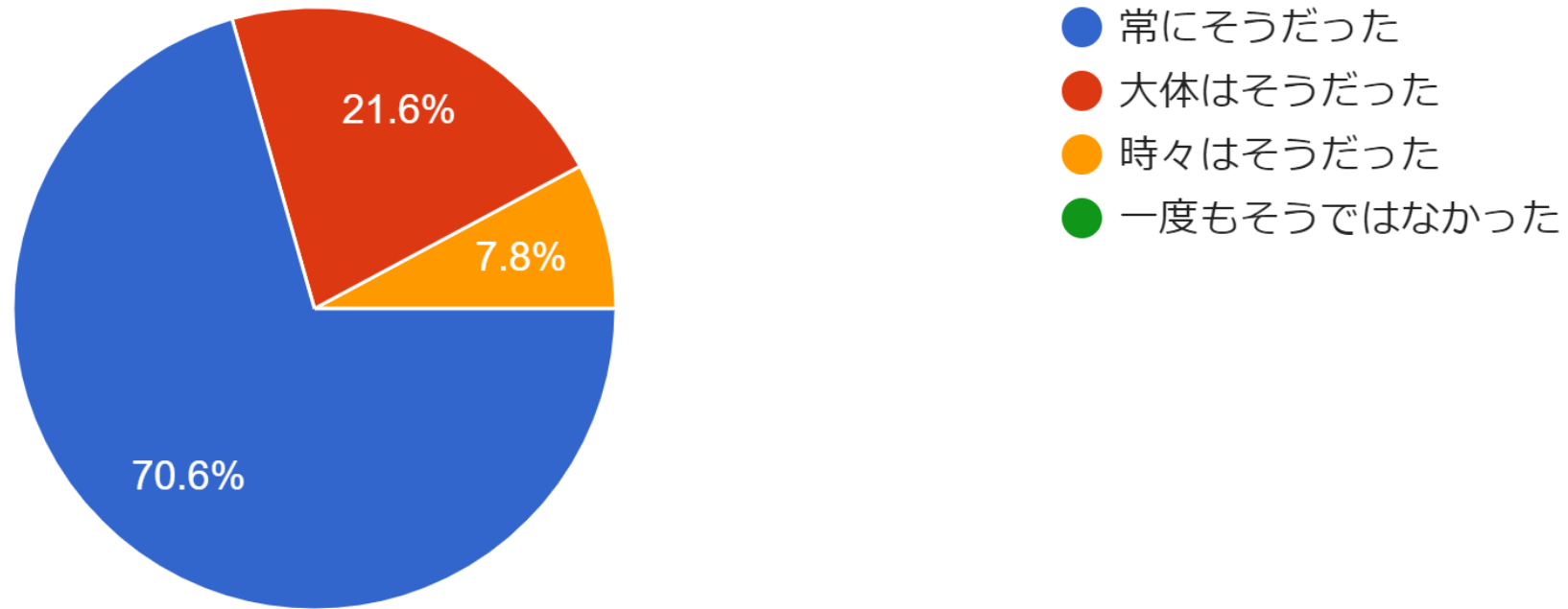
51 件の回答



【医師によるケア】

7.この入院中、医師はあなた（患者さん）にわかりやすく説明をしましたか？

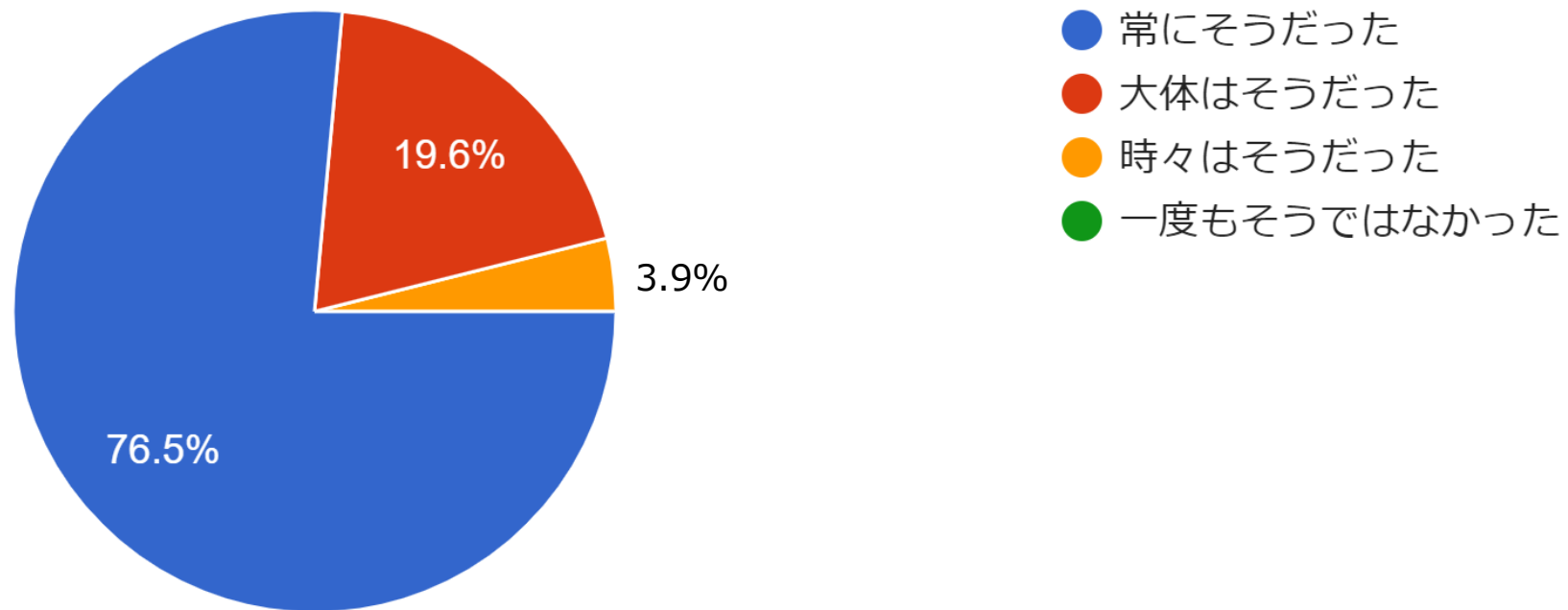
51 件の回答



【病院の環境】

8.この入院中、あなた（患者さん）の病室とトイレは清潔に保たれていましたか？

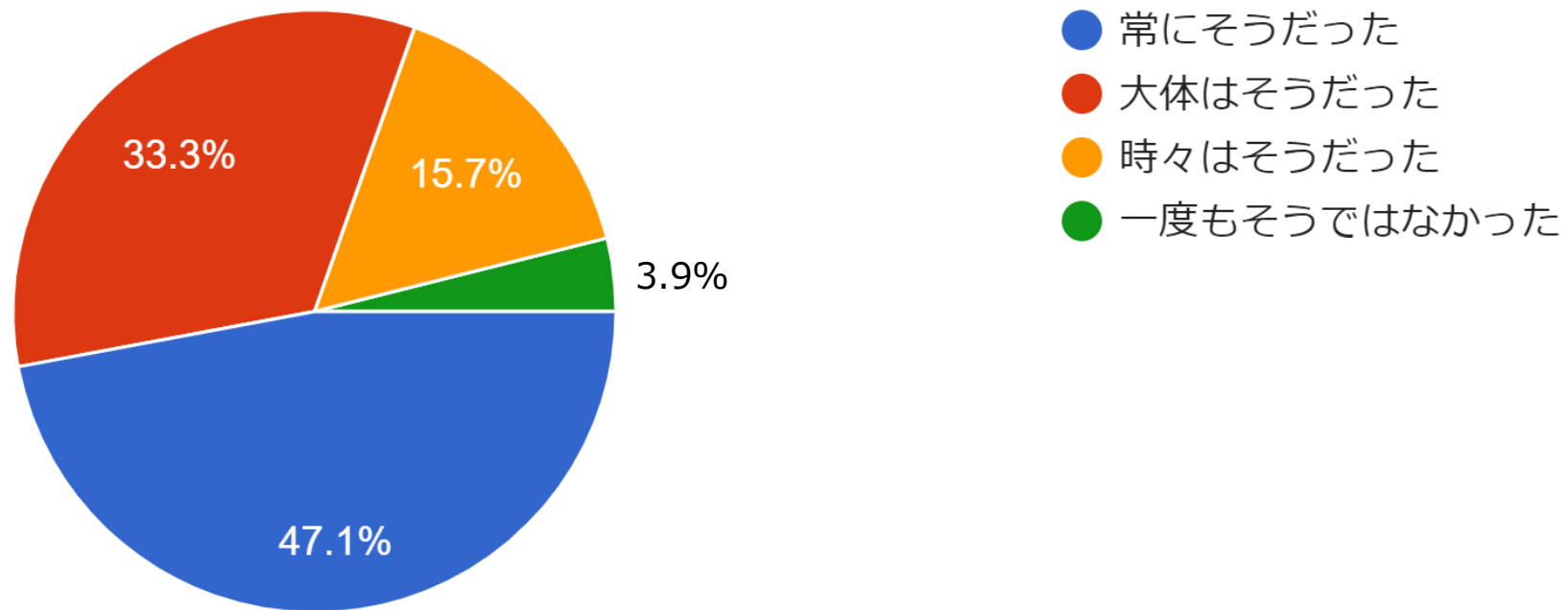
51 件の回答



【病院の環境】

9.この入院中、あなた（患者さん）の病室の周囲は夜間静かでしたか？

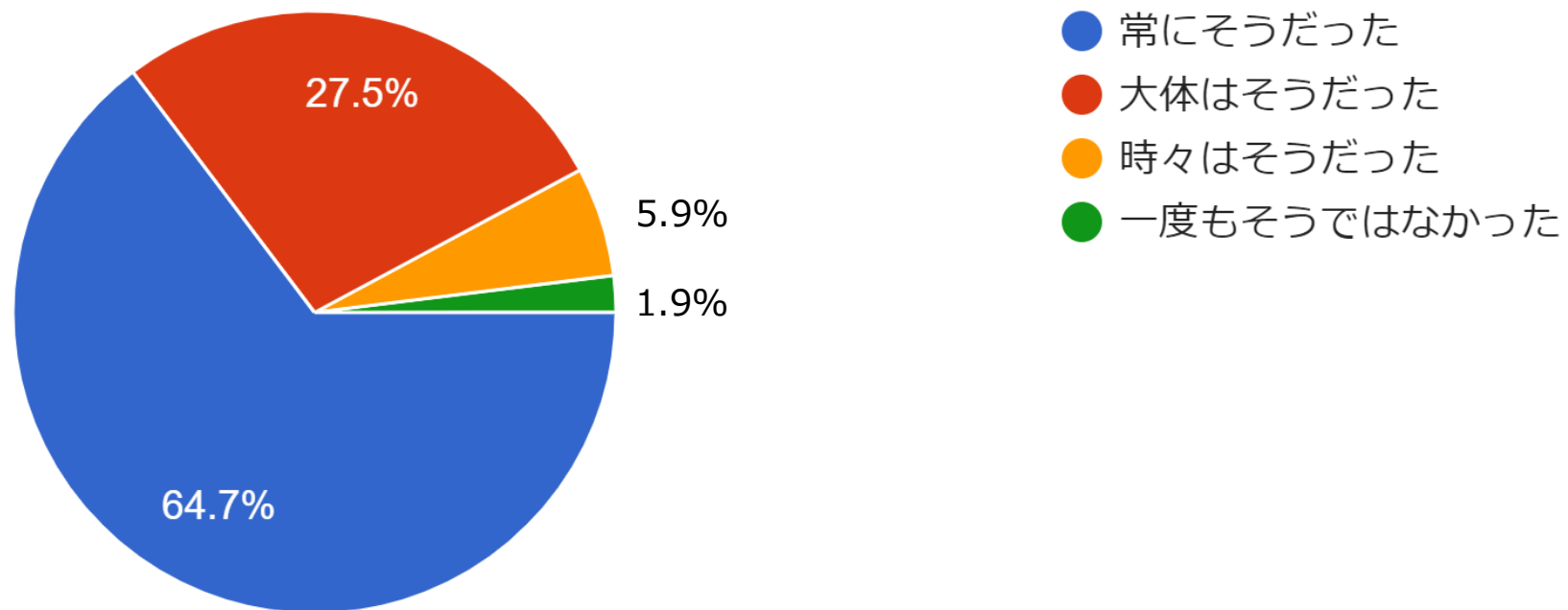
51 件の回答



【病院の環境】

10. この入院中、プライバシーへの配慮は十分でしたか？

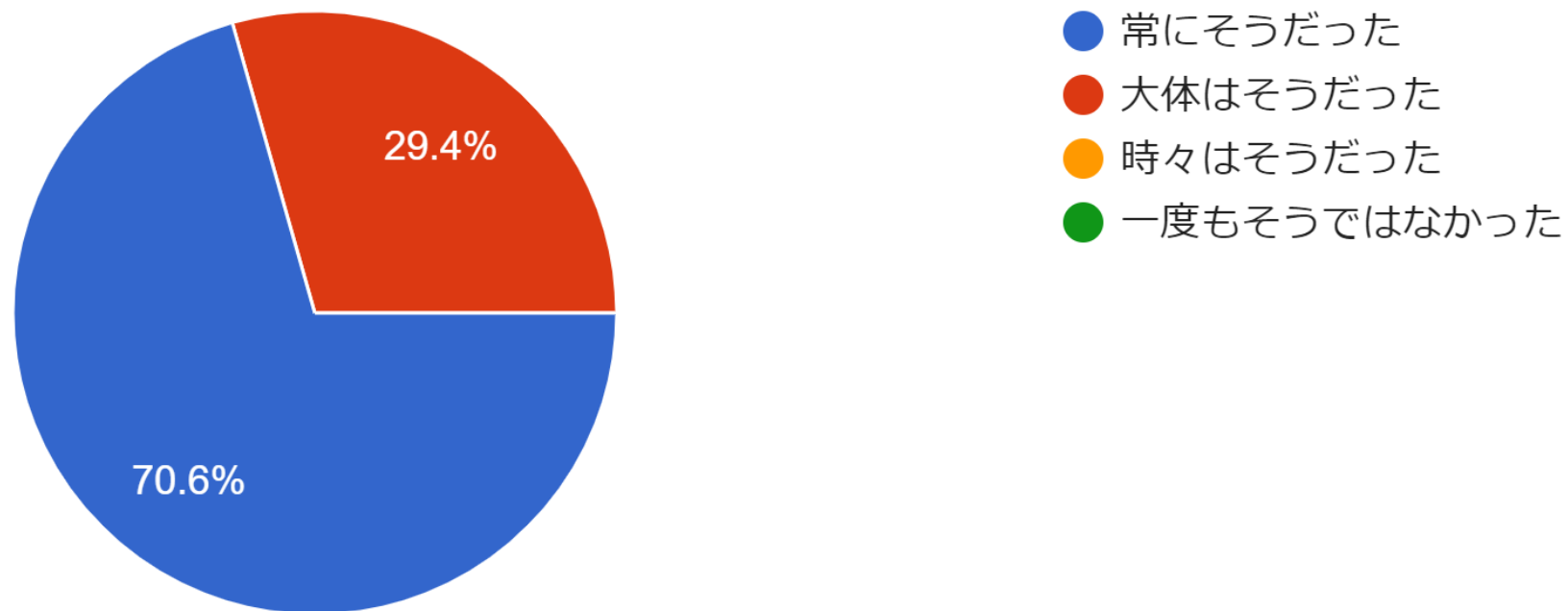
51 件の回答



【病院の環境】

1 1.この入院中、安全に医療サービスが行われていると感じましたか？

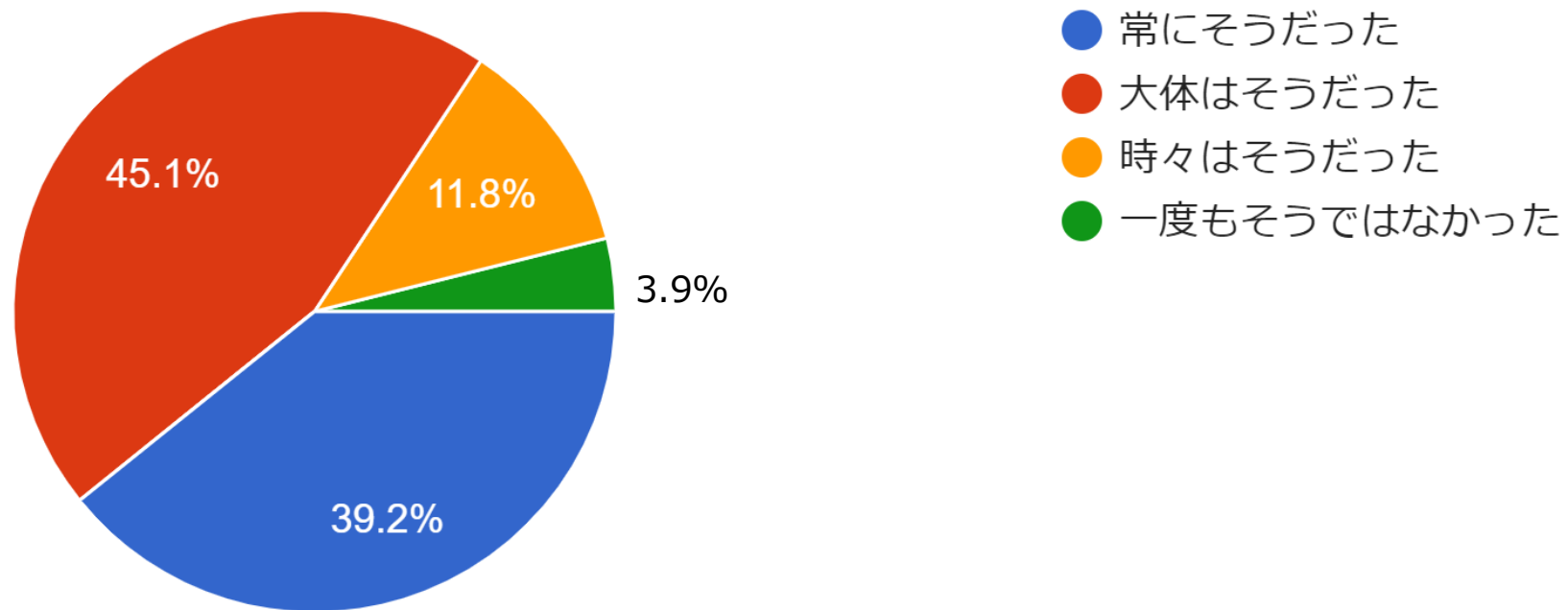
51 件の回答



【病院の環境】

1 2.この入院中、食事の内容は満足のいくものでしたか？

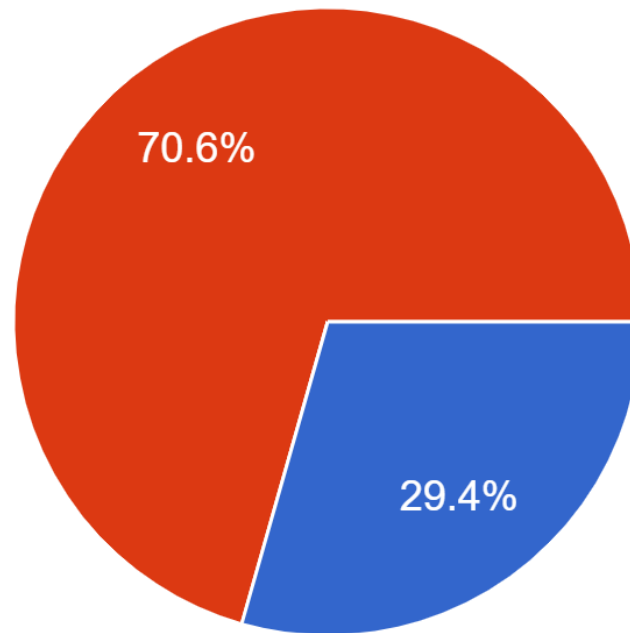
51 件の回答



【病院での経験】

1 3. この入院中、トイレや尿器・便器を使用する際に、看護師や病棟スタッフの介助を必要としましたか？

51 件の回答



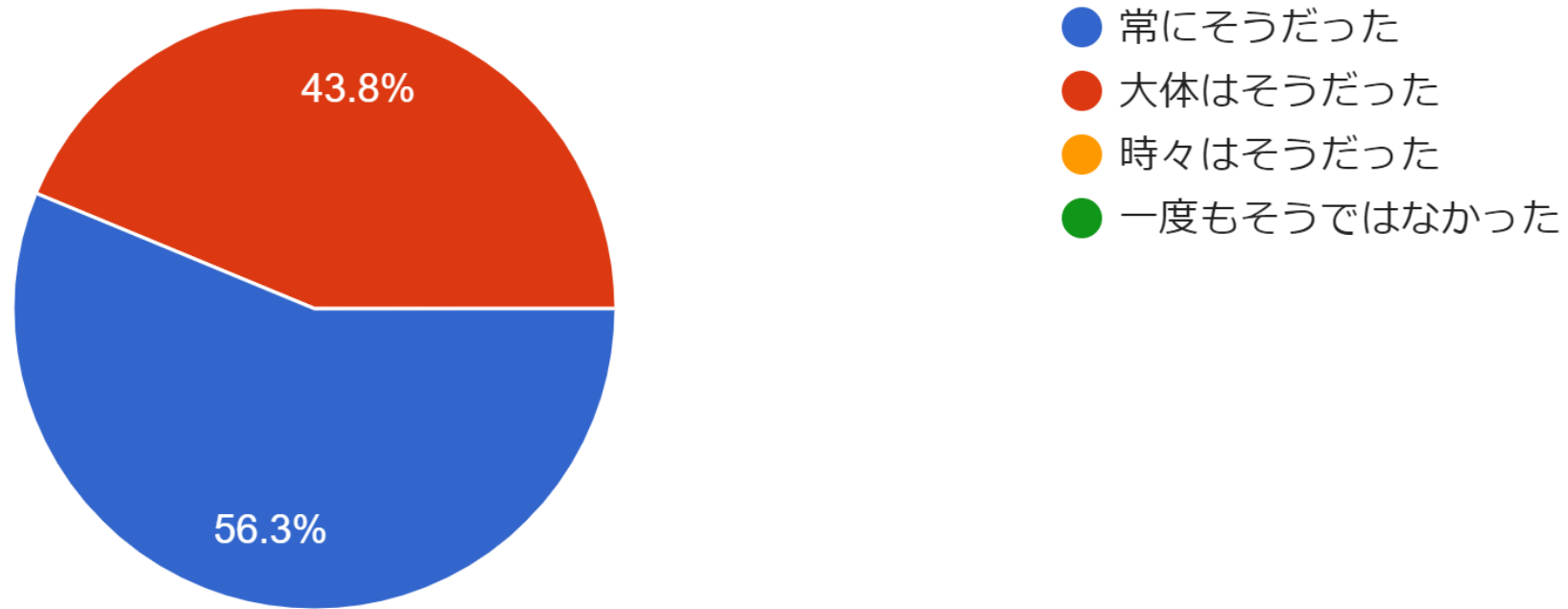
● はい

● いいえ → 【質問15】からお答えください

【病院での経験】

1 4. トイレや尿器・便器を使用する際に、すぐに介助を受けられましたか？

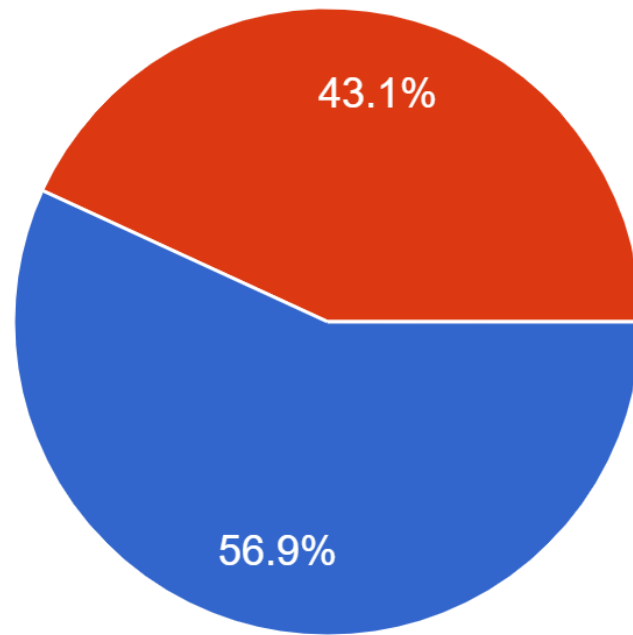
16 件の回答



【病院での経験】

1 5.この入院中、痛み止めの薬を必要としましたか？

51 件の回答



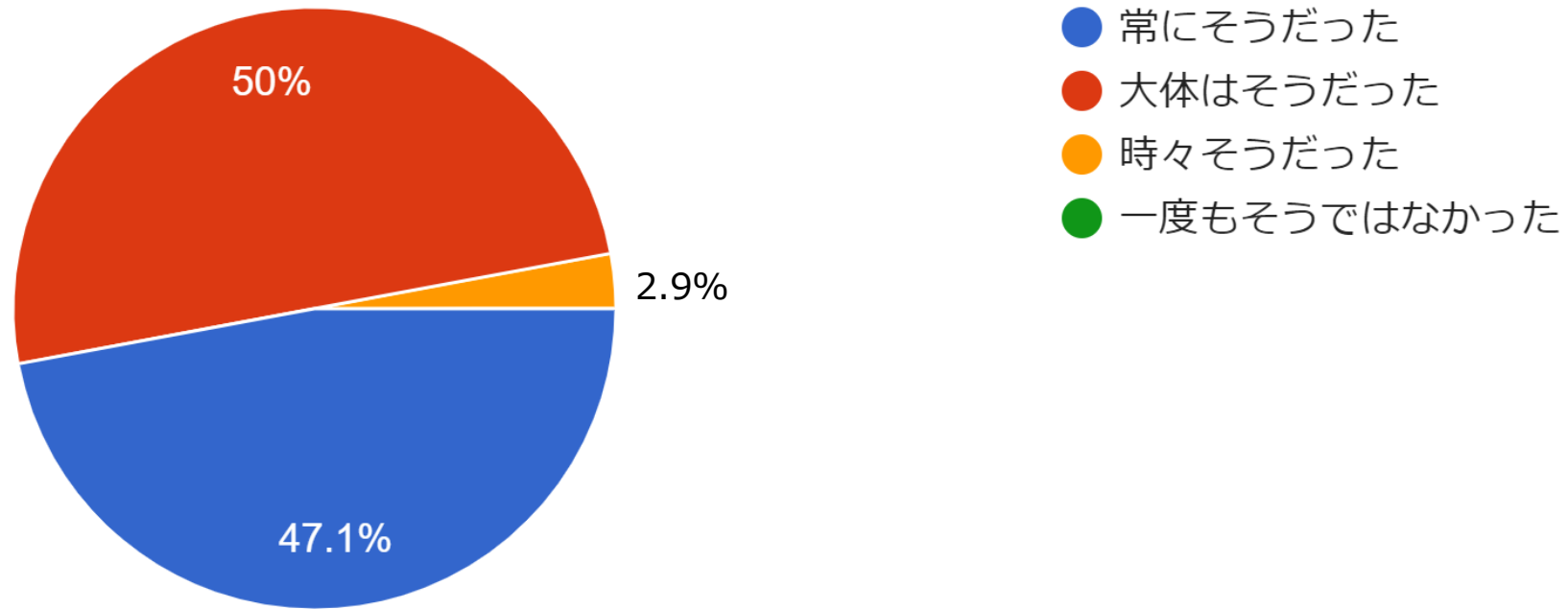
● はい

● いいえ → 【質問18】からお答えください

【病院での経験】

1 6.この入院中、あなた（患者さん）の痛みは良くコントロールされましたか？

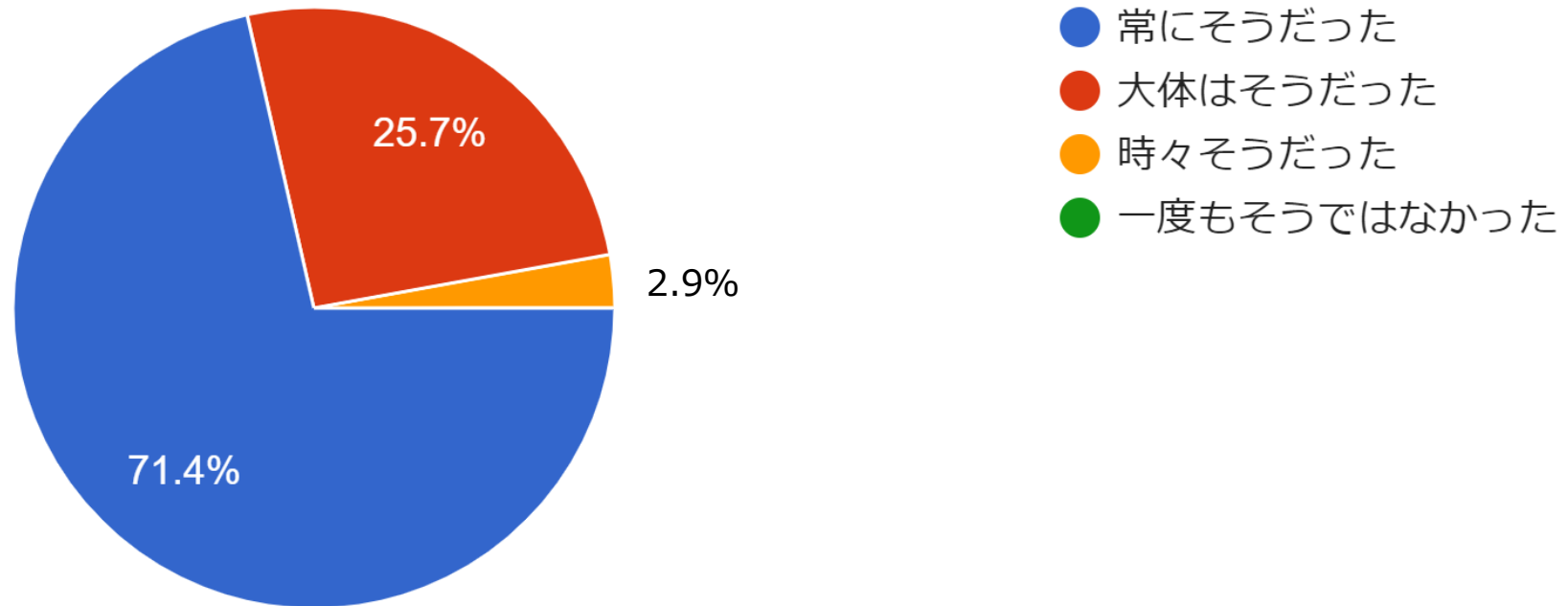
34 件の回答



【病院での経験】

17. この入院中、病院のスタッフはあなた（患者さん）の痛みを減らすため、
できるすべてのことをしてくれましたか？

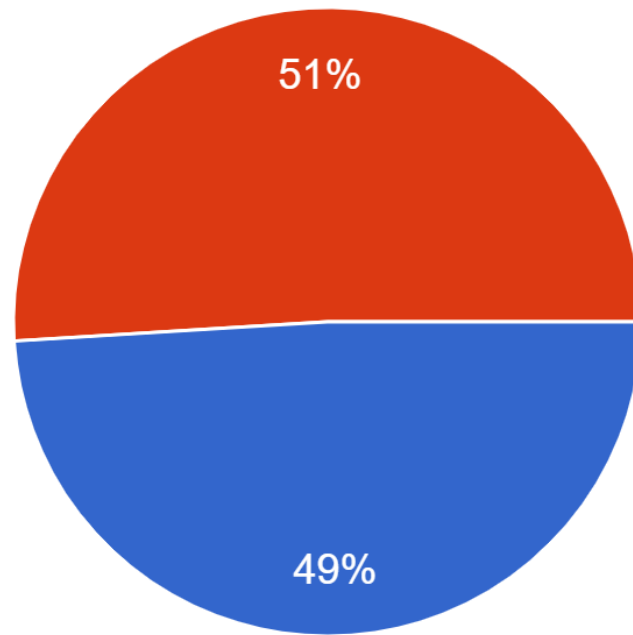
35 件の回答



【病院での経験】

1 8.この入院中、これまで服用したことのない薬を新たに処方されましたか？

51 件の回答



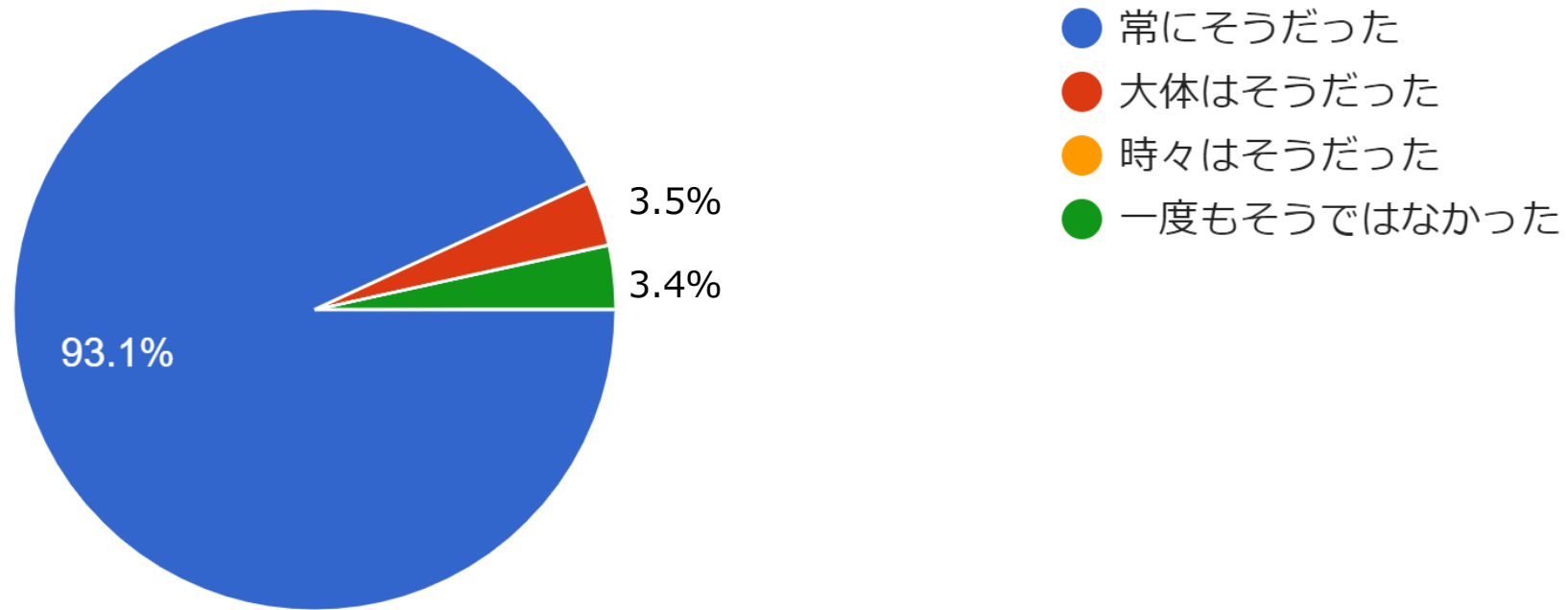
● はい

● いいえ → 【質問21】からお答えください

【病院での経験】

19. 新しい薬を渡される前に、病棟スタッフは、それが何のための薬であることを説明しましたか？

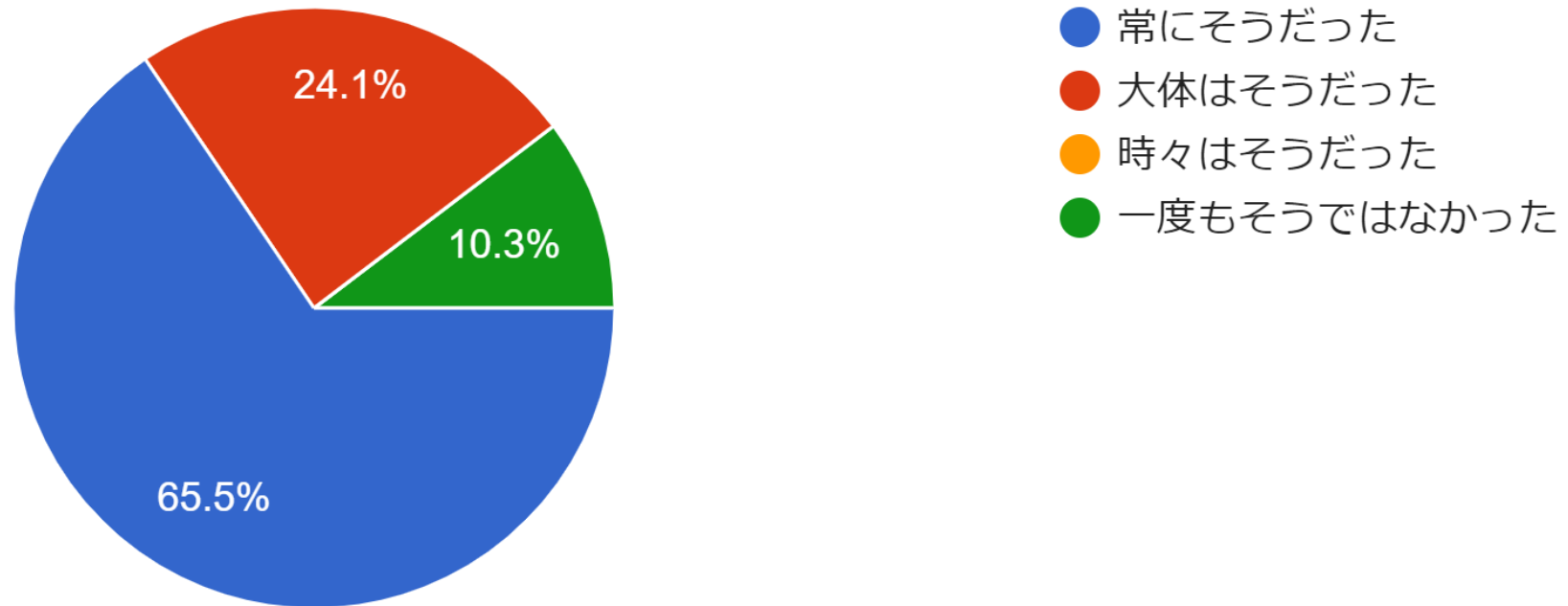
29 件の回答



【病院での経験】

20. 新しい薬を渡される前に、病棟スタッフは、生じる副作用についてわかりやすく説明しましたか？

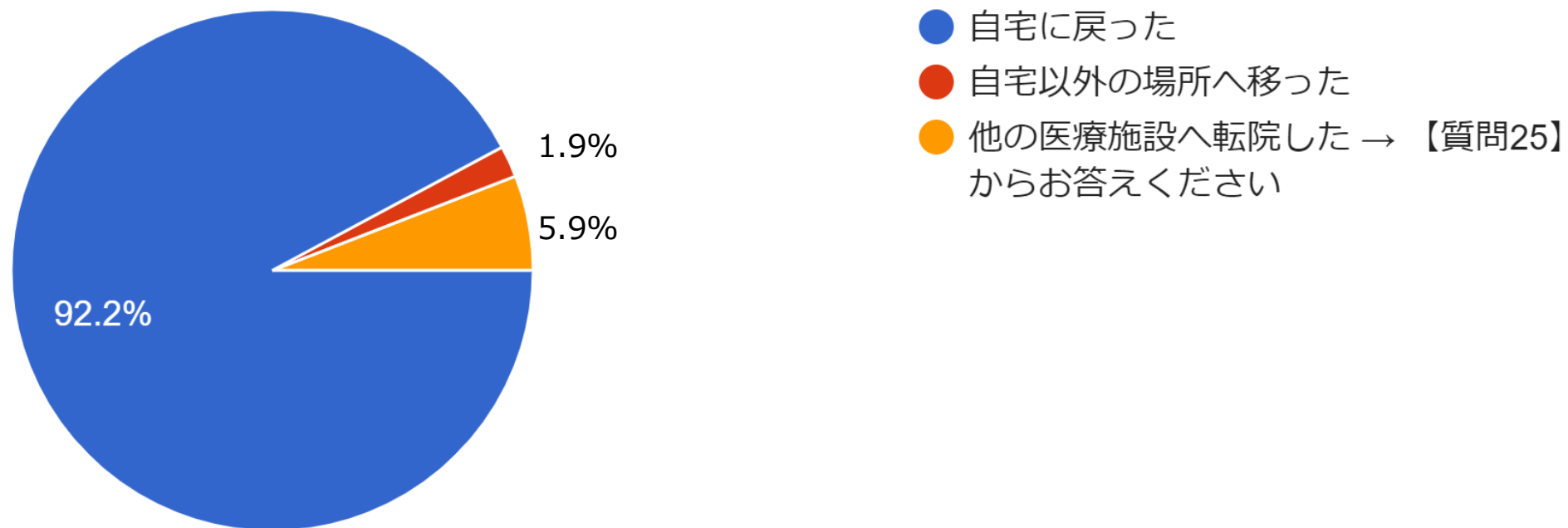
29 件の回答



【退院時の対応】

2 1. 退院後、あなた（患者さん）は直接自宅に退院しましたか？それとも自宅以外の場所
または他の医療施設（転院）へ移りましたか？

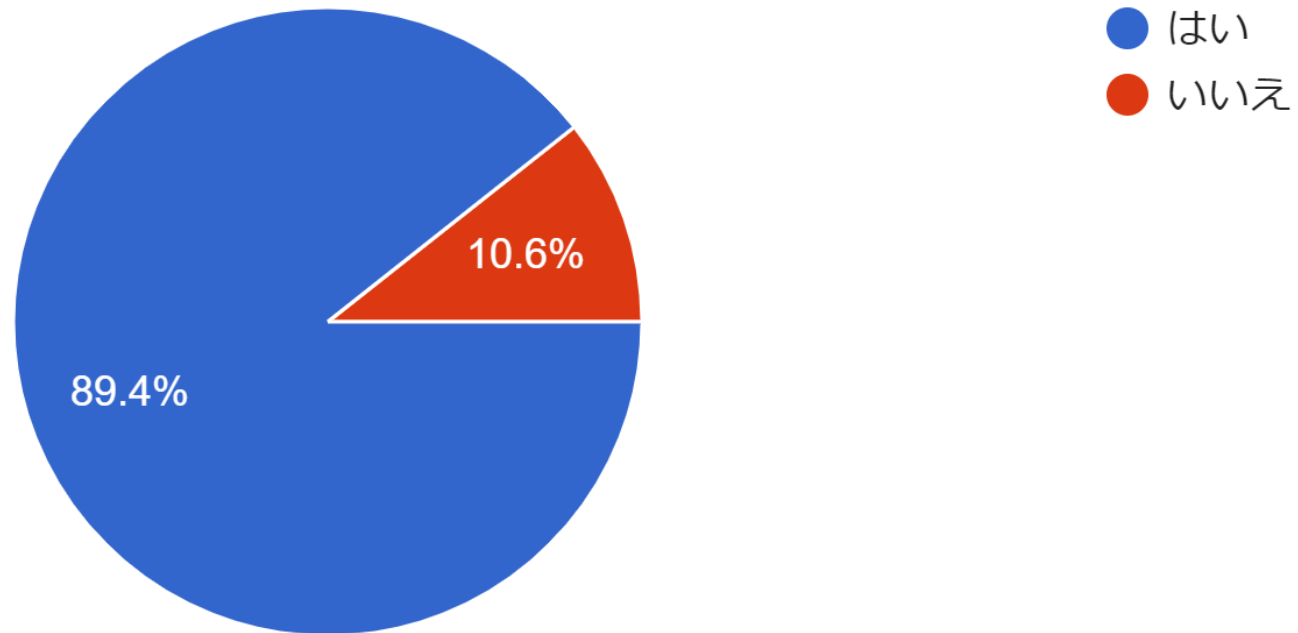
51 件の回答



【退院時の対応】

2 2 . この入院中、医師や看護師または他の病院スタッフは、退院後のあなた（患者さん）に必要な援助について話をしましたか？

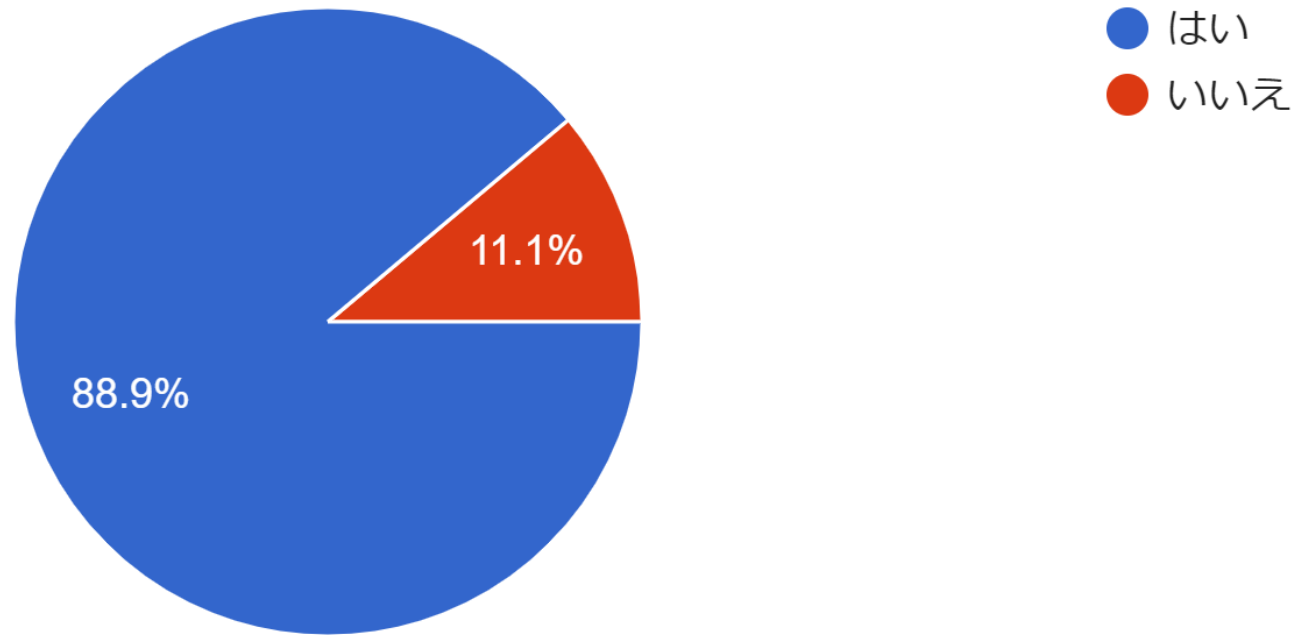
47 件の回答



【退院時の対応】

2 3.この入院中、退院後に注意すべき症状や健康問題についての情報を文書で受け取りましたか？

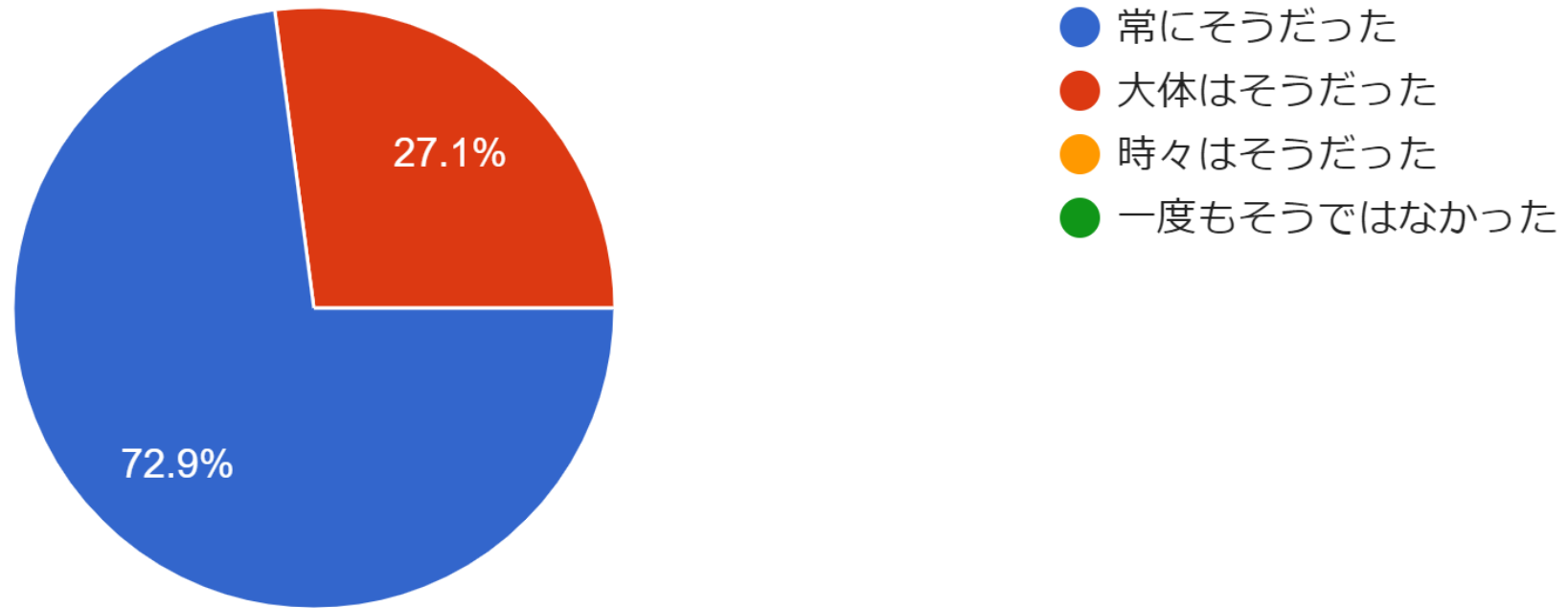
45 件の回答



【退院時の対応】

24.入院前・入院中・退院時のさまざまな手続きはうまくいきましたか？

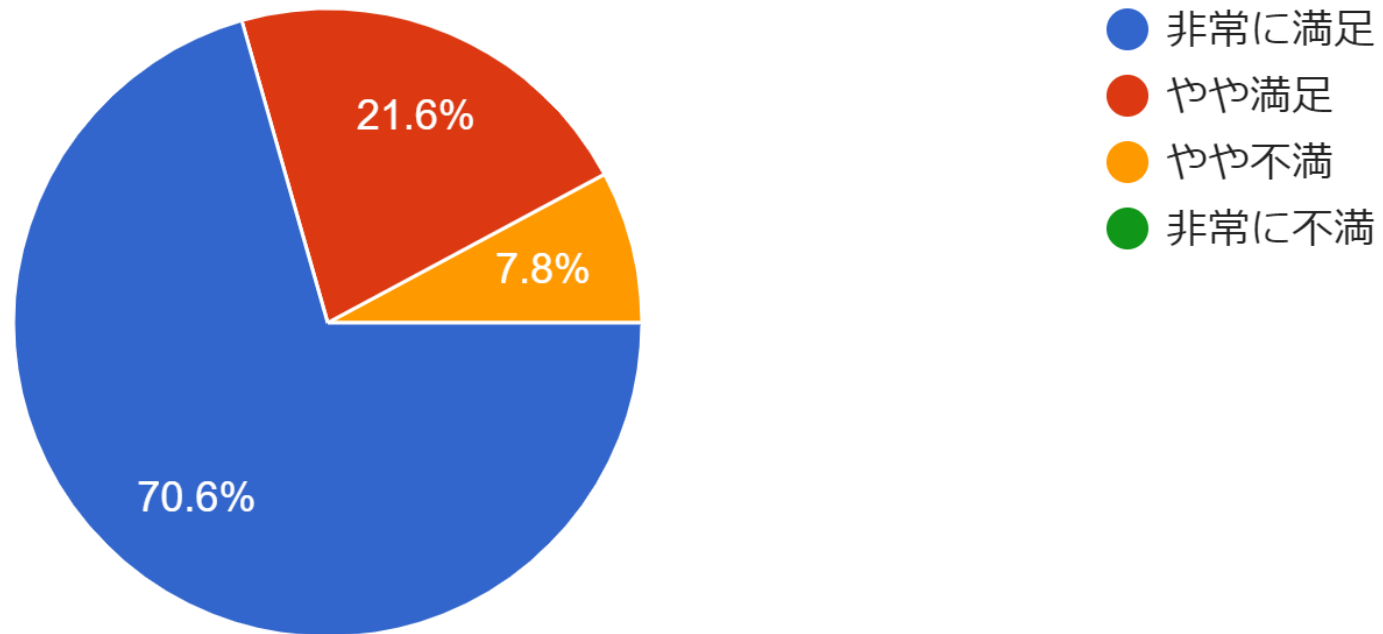
48 件の回答



【病院の総合的評価】

2 5.全体として石巻赤十字病院に満足していますか？

51 件の回答



【病院の総合的評価】

Q25 回答 「非常に満足」、「やや満足」へのコメント

- ・ 医師、看護師、スタッフが親切に対応してくれた
- ・ 医師の説明がわかりやすく、スタッフとのコミュニケーションが良く、頼りになった
- ・ 看護師が常に献身的に対応してくれた
- ・ 病棟が綺麗だった
- ・ お昼ごはんが選択できて、病院とは思えないメニューで心が軽くなった
- ・ 設備、機器が整っていた

【病院の総合的評価】

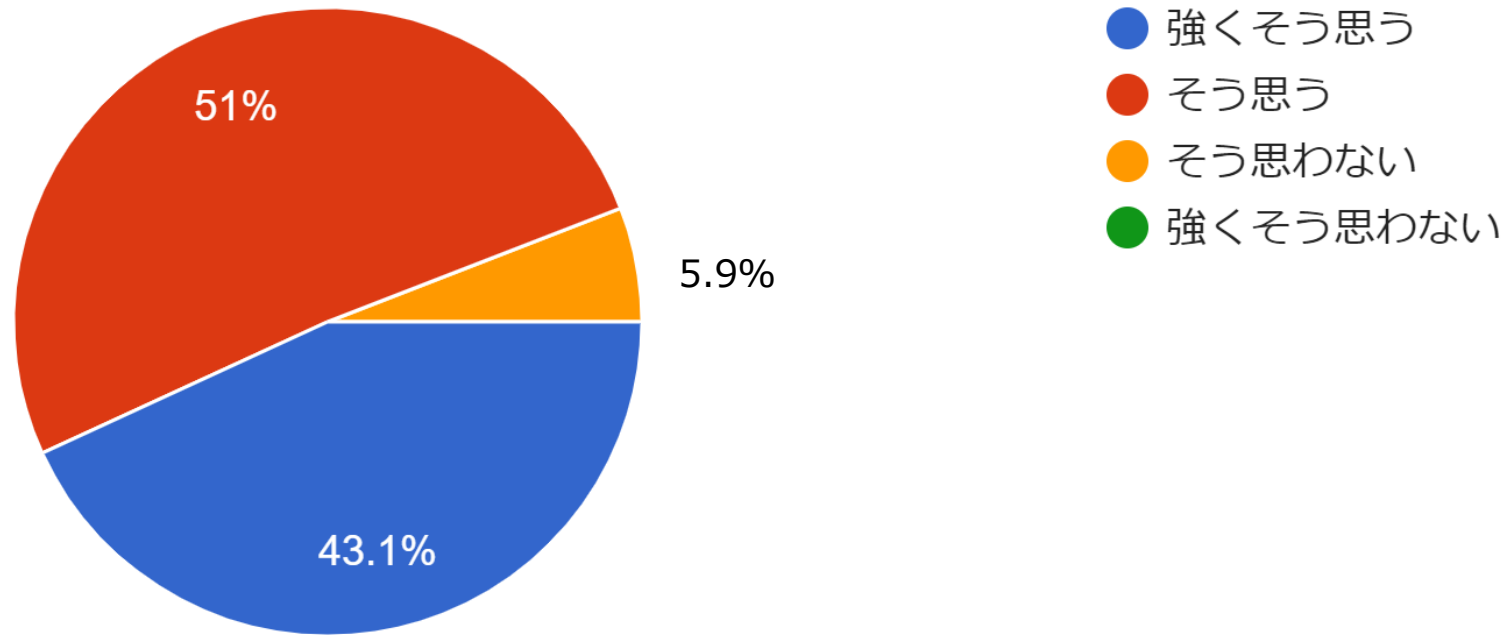
Q25 回答 「やや不満」へのコメント

- ・ もう少しプライバシーに配慮してほしい
- ・ スタッフの私語がうるさかった
- ・ ナースコールの対応が遅いと思う
- ・ 入院の際、部屋に案内されるまで待たされた
- ・ わからないことを聞いているのに、なぜわからないのかという反応だった
- ・ 費用のことなど、もう少しわかりやすく説明してかった

【病院の総合的評価】

2 6.友人や家族が病気になった場合に、石巻赤十字病院を薦めたいと思いますか？

51 件の回答



【病院の総合的評価】

Q26 回答 「強く思う」、「そう思う」へのコメント

- ・ スペシャリストが揃っていて、安心してお任せできた
- ・ 医師の手術の説明や看護師さんの術後のケアが丁寧だった
- ・ 患者への医療、配慮、環境面がよいので薦めたいと思う
- ・ 忙しい業務の中、常に優しく接してくれて、快適な入院生活だったため
- ・ 検査が充実しているから
- ・ 石巻では一番大きく、設備が整っている病院だから

【病院の総合的評価】

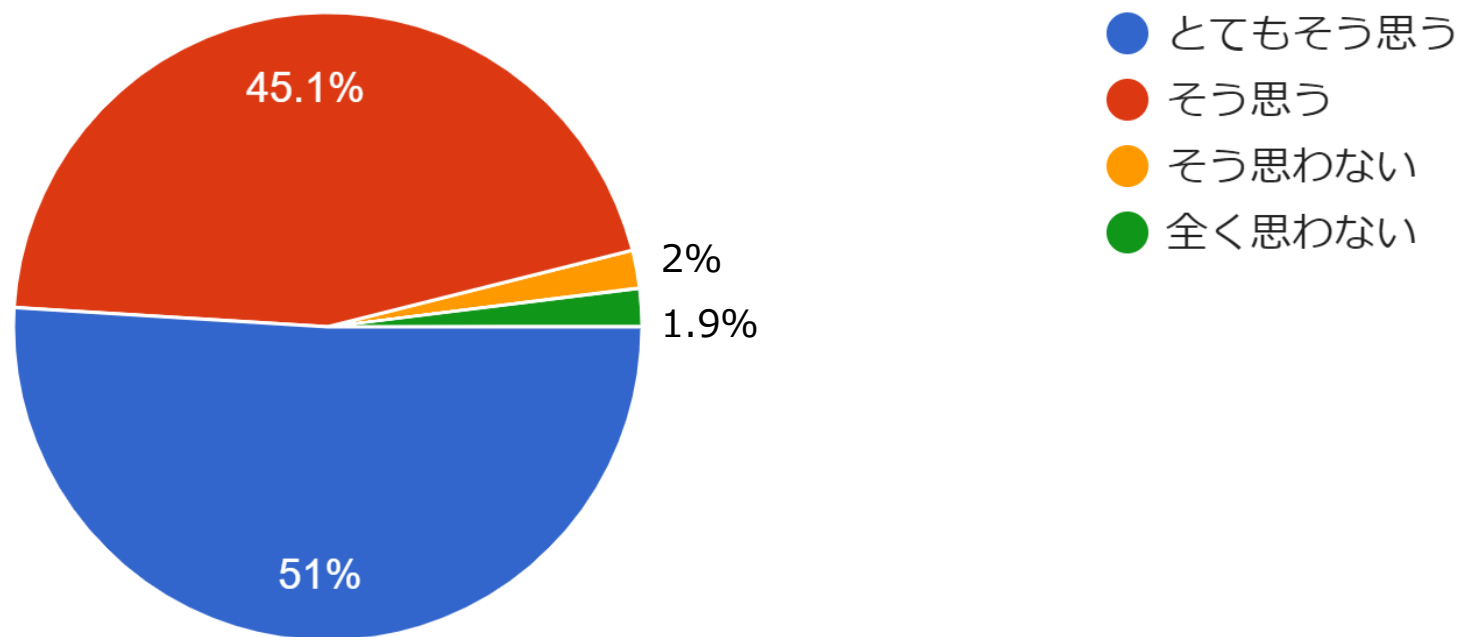
Q26 回答 「そう思わない」 へのコメント

- ・ トイレの除菌スプレーがないのは遅れていると思う
- ・ スタッフの私語がうるさい
- ・ ナースコールの対応が遅いと思う
- ・ 入院の際、部屋に案内されるまでの待ち時間が長い

【退院後のケアの理解】

27. この入院中、病院スタッフは、退院後のあなた（患者さん）に必要な医療を決定する際、あなた（患者さん）と家族や介護者の希望を考慮しましたか？

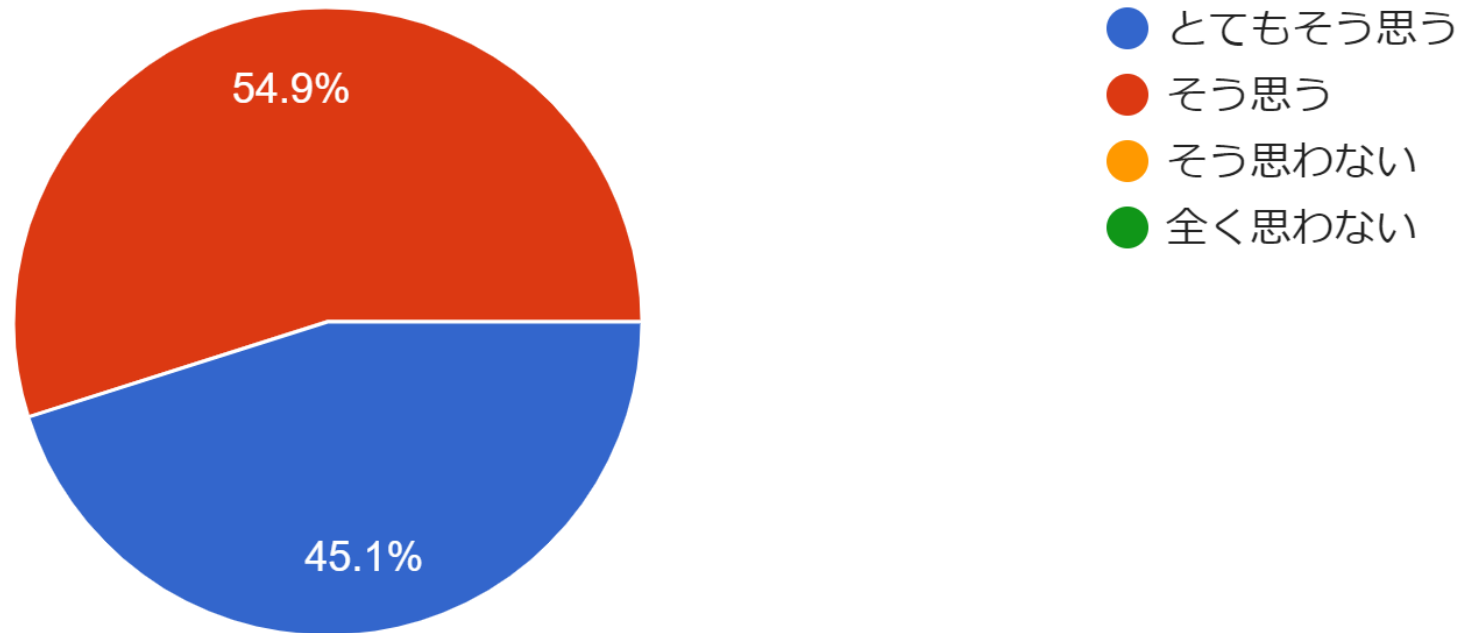
51 件の回答



【退院後のケアの理解】

28. 退院時、私（患者さん）は自身の健康管理に関して自分で行うべきことをよく理解していました。

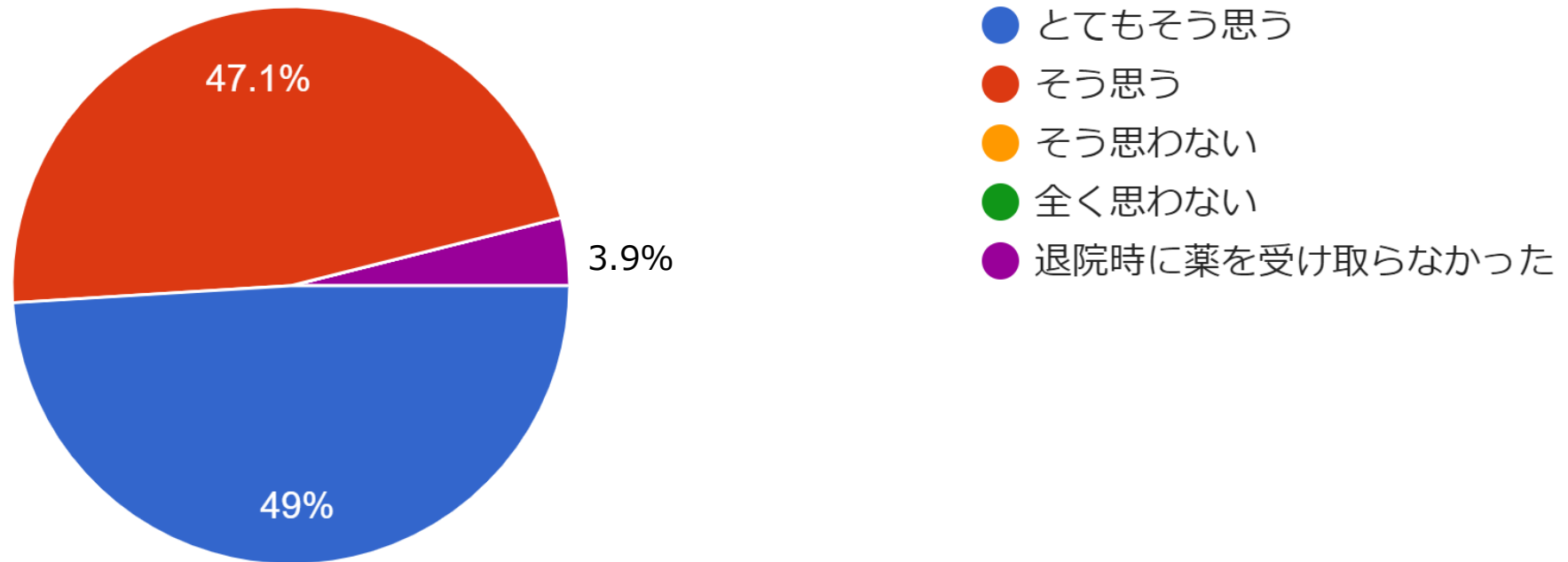
51 件の回答



【退院後のケアの理解】

29.退院時、私（患者さん）はどの薬についても服用目的を明確に理解していました。

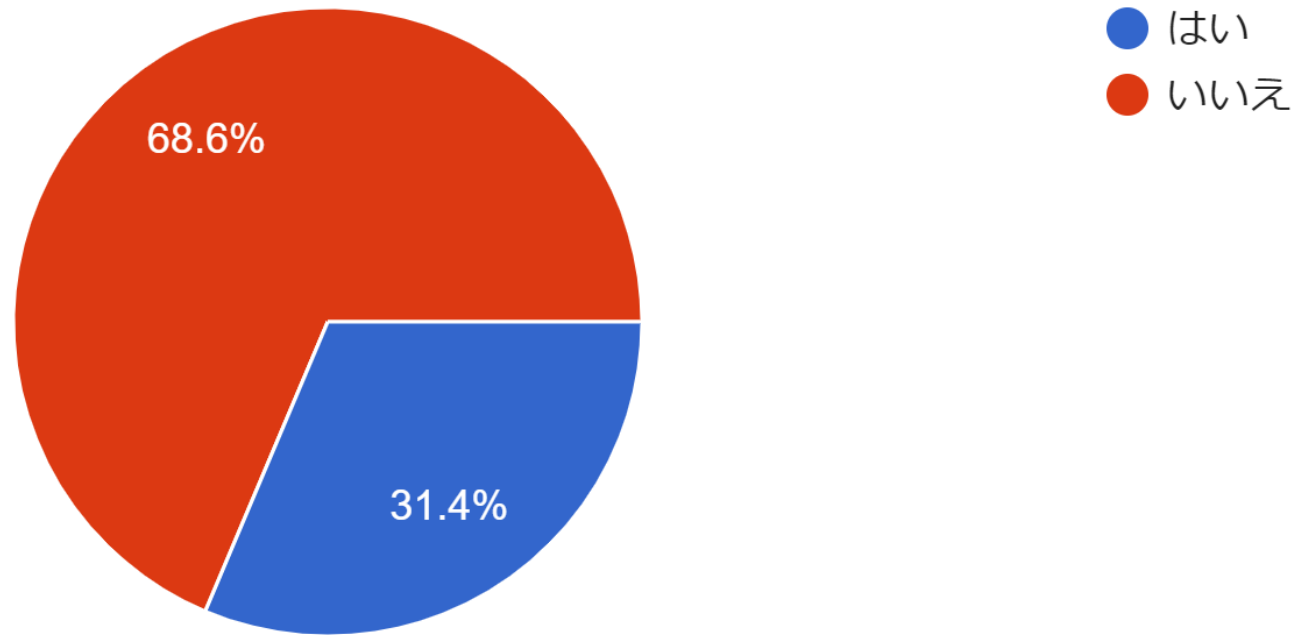
51 件の回答



【あなた（患者さん）について】

30.あなた（患者さん）は石巻赤十字病院に緊急（救急）患者として入院されましたか？

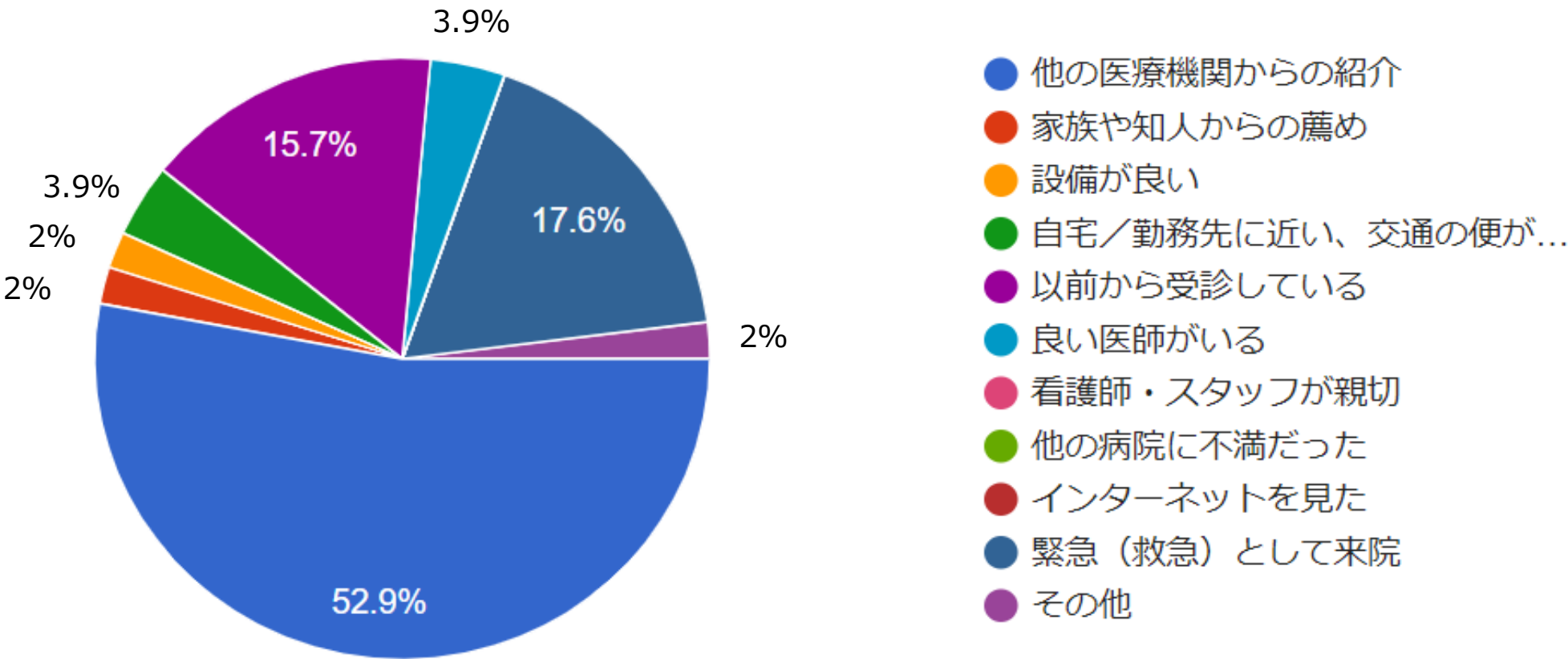
51 件の回答



【あなた（患者さん）について】

3 1.石巻赤十字病院を選択した理由をお答えください。

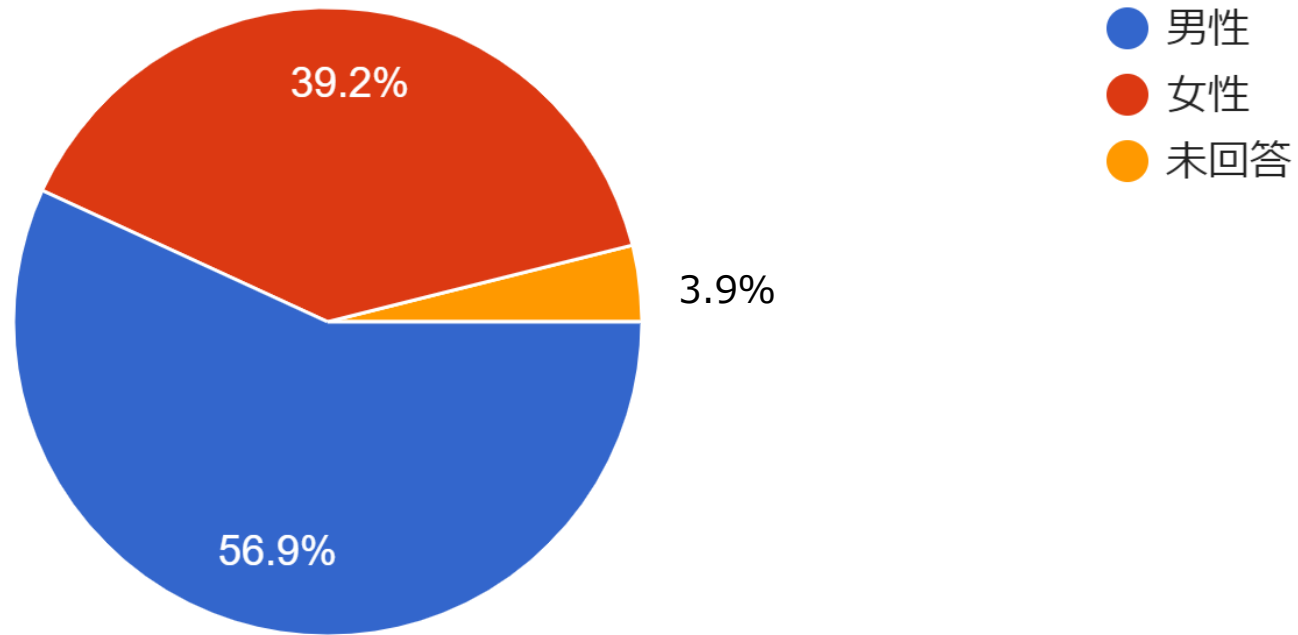
51 件の回答



【あなた（患者さん）について】

3 2.あなた（患者さん）の性別をお答えください。

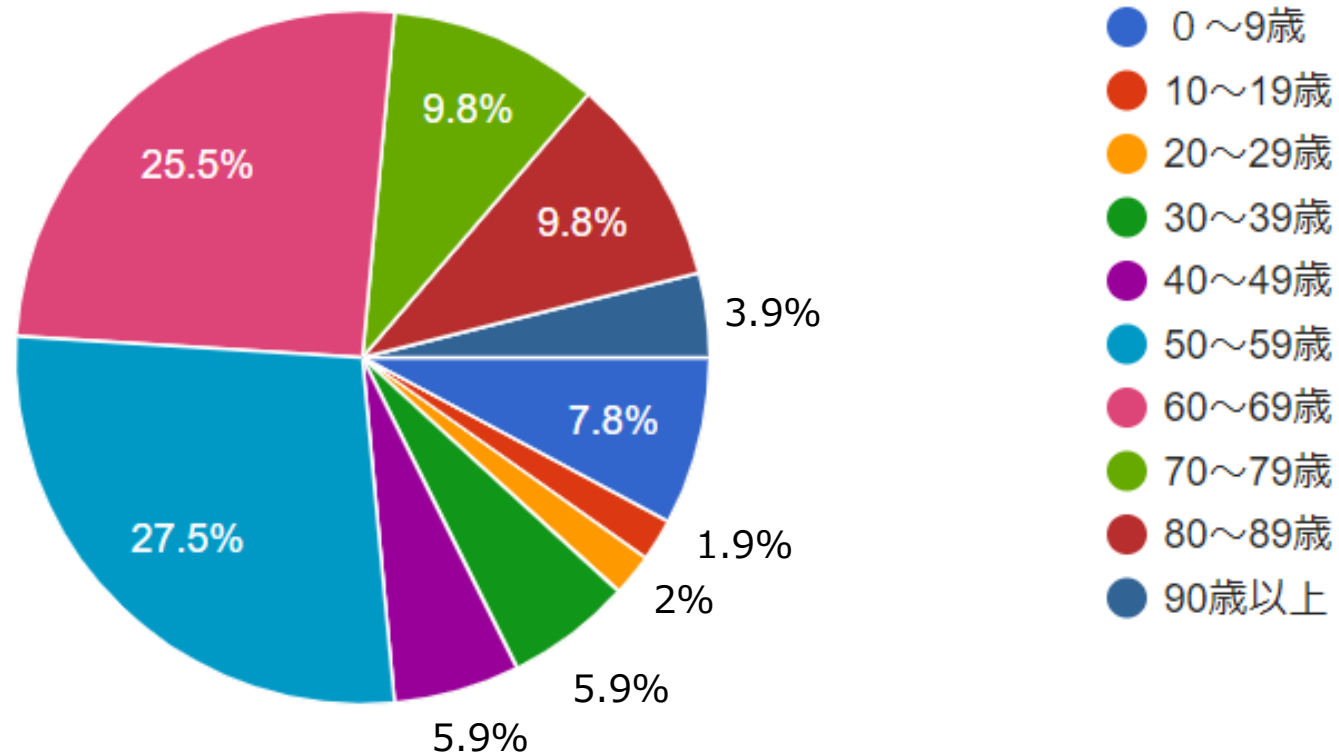
51 件の回答



【あなた（患者さん）について】

3 3.あなた（患者さん）の年齢をお答えください。

51 件の回答



【あなた（患者さん）について】

3 4 .あなた（患者さん）が入院された病棟をお答...た場合には、退院時の病棟を選択してください。

51 件の回答

