

資料 4

退院時の患者及びその家族の満足度測定の仕組み作りの指針

1. 目標

平成 22 年度中に退院時の患者及びその家族の満足度調査のマニュアルを作成し、次期中期目標の目標値を設定できる状況とする。

2. 担当

サービス向上委員会

3. 満足度調査の仕組み作りと満足度の現状

(1) 調査マニュアルの作成方法

1) 調査マニュアル案作成

マニュアルの内容

- ①調査票 ②調査項目 ③調査期間 ④配布期間 ⑤配布・回収方法
- ⑥集計方法

2) 調査実施（予定）

第 1 回：平成 21 年 10 月、第 2 回：平成 22 年 2 月

第 3 回：平成 22 年 10 月

3) 調査実施後の検証と問題点の改善

- ①調査票・調査項目のわかり易さ
- ②調査票配布・回収の問題点
- ③回収率（調査期間・回収方法の違いによる回収率）
- ④集計の難易度

(2) 現状の満足度資料の作成

第 1 回から第 3 回までの調査による、退院時の患者及びその家族の満足度の現状が把握できる資料作成

4. 院内の合意

調査マニュアルと満足度資料について院内の合意

調査マニュアル案

1. 調査票・調査項目 別紙 1

2. 調査期間 1 か月間 (退院患者概ね 40 件)

3. 配布期間 調査開始の 1 週間前から調査終了の 1 週間前

4. 調査票配布から回収までの手続き

①病棟 T M は退院日の 7 日前に患者又は家族に調査票を配布

②調査票を受け取った患者又は家族は調査票を退院当日までに備え付けの回収箱に投函する。

③病棟 クラーク は毎日午後 4 時に回収箱から調査票を回収し、サービス向上委員会の担当者に届ける。

④サービス向上委員会の担当者は調査期間が終了するまで調査票を保管する。

⑤調査期間終了後、サービス向上委員会において調査票を集計する。

4. 集計方法・形式

別紙 2

患者及びその家族へのアンケート調査項目

以下の各項目について5段階評価（満足・やや満足・どちらでもない・やや不満足・不満足）を行うアンケート調査を実施する。

＜医療に関する事項＞

- ①当院のリハビリテーションサービスの質・技術についてご満足いただけましたか。

＜職員の対応に関する事項＞

- ②職員の対応についてご満足いただけましたか。

＜院内の療養環境に関する事項＞

- ③院内の清潔さについてご満足いただけましたか。
④当院の設備・環境についてご満足いただけましたか。
⑤当院ではプライバシーに配慮されていたと思いますか。
⑥病院案内・掲示について分かりやすかったですか。
⑦入院の生活時間（起床、食事、訓練時間など）の設定についてご満足いただけましたか。

＜その他＞

- ⑧院内の情報は十分に得られていましたか。

＜連携に関する事項＞

- ⑨当院に入院するまでの手続きや期間についてご満足いただけましたか。
⑩退院後の生活に関する当院からケアマネジャー等への引き継ぎについてご満足いただけましたか。

第1回船橋市立リハビリ病院の患者とその家族の満足度調査結果 （平成21年10月12日実施）

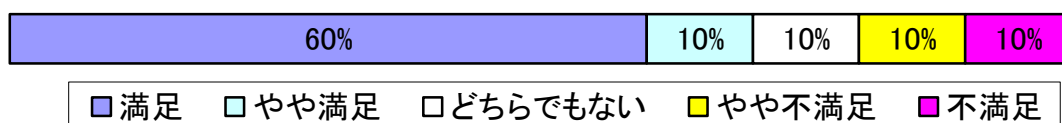
配布枚数 50

回収枚数 50

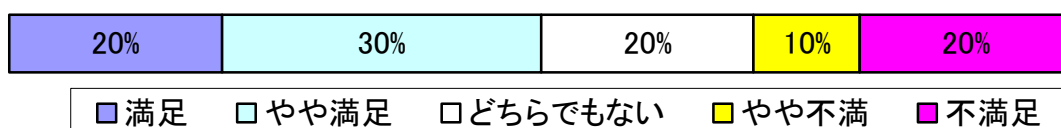
回収率：100%

NO.1/2

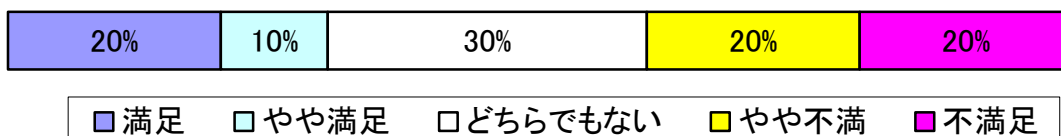
1. 当院のリハビリテーションサービスの質・技術についてご満足いただけましたか。



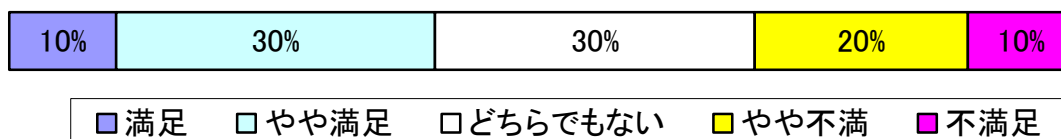
2. 職員の対応についてご満足いただけましたか。



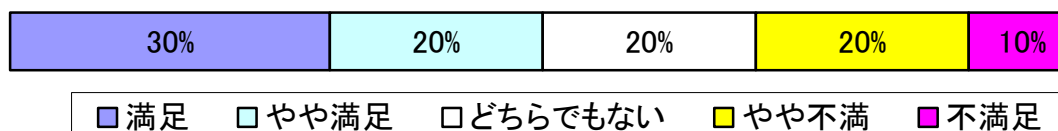
3. 院内の清潔さについてご満足いただけましたか。



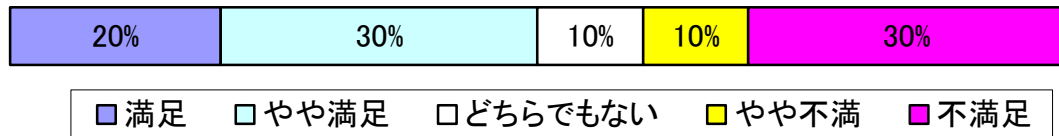
4. 当院の設備・環境についてご満足いただけましたか。



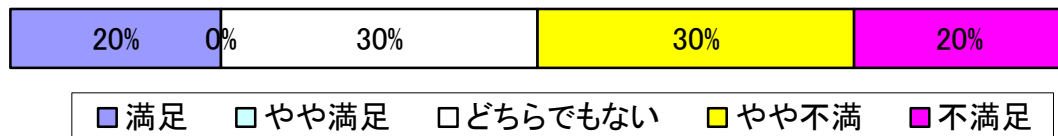
5. 当院ではプライバシーに配慮されていたと思いますか。



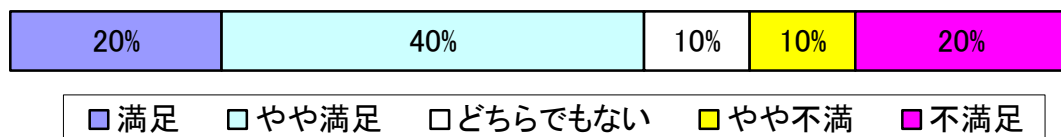
6. 院内案内・掲示について分かりやすかったですか。



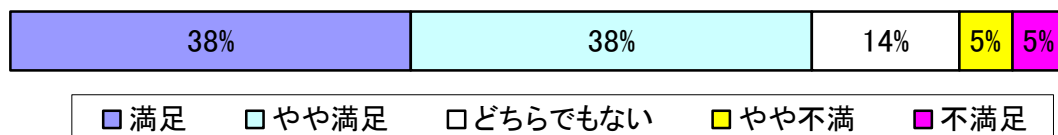
7. 入院の生活時間(起床、食事、訓練時間など)の設定についてご満足いただけましたか。



8. 院内の情報は十分に得られていましたか。



9. 当院に入院するまでの手続きや期間についてご満足いただけましたか。



10. 退院後の生活に関する当院からケアマネジャー等への引き継ぎについてご満足いただけましたか。

