

入院患者及びその家族へのアンケート調査項目

以下の 13 項目について 5 段階評価(満足・まあまあ満足・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>

- 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。
- 当院のリハビリテーションについてご満足いただけましたか。
- 当院の日常生活のケアについてご満足いただけましたか。
- 治療方針などの説明は理解しやすかったですか。
- 退院後の生活に関する準備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>

- 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>

- 入院生活のスケジュール(入浴・食事・訓練など)についてご満足いただけましたか。
- 当院の食事についてご満足いただけましたか。
- 当院の設備・環境についてご満足いただけましたか。
- 院内の清潔さについてご満足いただけましたか。
- 当院ではプライバシーについて配慮されていたと思いますか。
- 病院案内・掲示物の内容は分かりやすかったですか。

<その他>

- 各質問項目についてご意見がございましたらお書きください。

退院時の患者およびその家族の満足度調査マニュアル

目 的	入院中のサービスに対する満足度を調査して、サービス向上に役立てる。
調査方法	通年で退院患者全員を対象としたアンケートを実施する。
調査用紙	別紙
調査方法	病棟クランクが退院 1 週間前に調査用紙を配布しアンケート調査を依頼する。
回収方法	退院日までに各階のエレベーター前フロア案内カウンターの回収ボックスに入れるか直接スタッフに渡す。
集計方法	サービス向上委員会にて集計する。また得られた要望や意見には迅速に対応する。
開示方法	1/年 年間の調査結果と行った対応について管理職会議および院内掲示板にて公表する。
実施主体	サービス向上委員会におく。

平成 21 年 9 月 1 日