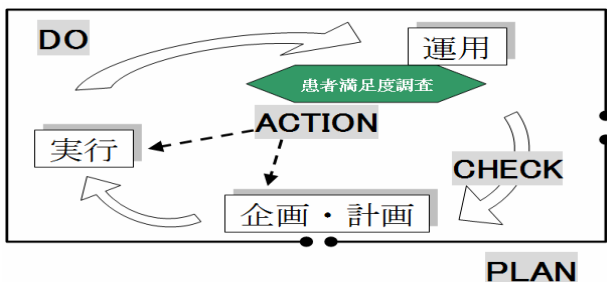


入院患者様の満足度調査(平成27年度)と結果

はじめに

- 平成25年度の満足度調査をもとに、平成26年度以降にサービスの介入を行い、その効果を検証しました。
- 客観的な情報を収集し、長所や短所を見つけることで当科の在り方を考えました。
- 下記の図を調査モデルとしました。



調査の概要①

- 対象者は当科でリハビリテーションを実施した全ての入院患者様です。同意を前提としました。
- 調査は退院日の3～4日前に直接依頼しました。
- 調査はアンケート用紙を配布し、回答頂きました。
- 分析対象データの詳細は以下の通りです。

分析対象データの概要

調査期間	平成25年8月～26年1月	平成26年11月～平成28年1月
調査患者数	47名	52名
分析項目	2カテゴリ、15項目	

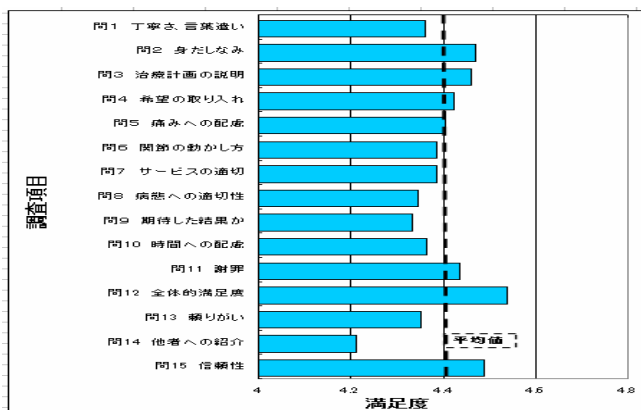
調査の概要②

- 今回の調査の標準的な設問項目は以下の通りです。
- 設問は5段階評価を用いています。最大5、最小は1です。

評価項目(カテゴリ)	Nb	質問項目名称
詳細項目 (評価1)	1	丁寧さ、言葉遣い
	2	謝罪
	3	治療計画の説明
	4	希望の取り入れ
	5	痛みへの配慮
	6	体の動かし方
	7	サービスの適切性
	8	病態への適切性
	9	期待した結果か
	10	時間への配慮
	11	身だしなみ
総合評価 (評価2)	12	全体的満足度
	13	頼りかた
	14	他者への紹介
	15	信頼性

結果①

- 各項目の満足度の平均値は以下となります。



結果②

- プロット図の結果は以下のように変化しました。

(介入前)

(介入後)

1. 当科の強み

「関節の動かし方」、「時間への配慮」、
「サービスの適切性」

1. 当科の強み

「治療計画の説明」、「痛みへの配慮」、
「希望の取り入れ」

2. 改善の必要性大

「期待した結果か」、「治療計画の説明」、
「謝罪」

2. 改善の必要性大

「病態への適切性」、「丁寧さ、言葉遣い」、
「関節の動かし方」

3. 現状維持

「病態への適切性」、「痛みへの配慮」

3. 現状維持

「身だしなみ」、「謝罪」

4. 改善の必要性小

「希望の取り入れ」、「丁寧さ、言葉遣い」、
「身だしなみ」

4. 改善の必要性小

「期待した結果か」、「サービスの適切性」、
「時間への配慮」

考察

- 当科の課題として「治療計画の説明」を優先して取り組みましたが、介入後は良好な結果が得られました。今回の調査では満足度平均値は4.4と“4-良い”、“5-とても良い”の意見が多く寄せられました。
- 今後もこのような活動を通して、より良いサービス結果に還元していく所存です。

ご協力頂いた患者様にお礼を申し上げます。ありがとうございました