

相澤病院

患者経験調査 (2017年度 入院)

患者経験調査の概要

1. 調査目的

相澤病院に入院された患者さんの「入院経験」について調査し、我々が提供している医療やケア、またはサービスが患者さんにとってはどうのような「経験」だったのかを把握することで、患者さん視点を反映した問題点の改善に役立てることを目的とする。

2. 調査期間

2017年4月1日～2018年3月31日

3. 調査対象

調査期間中に相澤病院を退院された患者さん（またはそのご家族）
（死亡退院・外国籍患者・新生児は除く）

4. 調査方法

- ・退院時にアンケート用紙（設問数33）を配布
- ・回収箱または職員への手渡しにて回収

5. 配布率・回収率

$$\text{アンケート用紙配布率} = \frac{\text{アンケート用紙配布数 (n=7,174)}}{\text{調査期間中の退院患者数 (n=11,775)}} = 60.9\%$$

$$\text{アンケート用紙回収率} = \frac{\text{アンケート用紙回収数 (n=5,808)}}{\text{アンケート用紙配布数 (n=7,174)}} = 81.0\%$$

患者経験調査の概要

アンケート内容について

相澤病院では、米国で開発された患者経験調査であるHospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) を参考に、当院の実情等を考慮し、HCAHPSの一部を変更し、33の質問を設定しています。

質問の多くが、病院職員が実施すべき行動や行為等がどの程度実施されたかや、病棟環境の状態などを尋ねる質問となっています。（例：医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？ → 回答選択：まったく・あまり・おおむね・常に）

結果の表示方法について

以下の10項目について、最も肯定的な回答をされた人の割合（%）を、米国平均値と比較する形で表示

- | | |
|----------------------|----------------------|
| ① 看護師とのコミュニケーションについて | ⑥ 病院の静かさについて |
| ② 医師とのコミュニケーションについて | ⑦ 退院時の説明について |
| ③ 病院職員の反応について | ⑧ 退院時の指導・理解について |
| ④ 薬剤に関する説明について | ⑨ 病院の総合的評価（10段階評価） |
| ⑤ 病室の清潔さについて | ⑩ 病院を（ご家族やご友人）推薦する程度 |

米国平均値データ出典：HCAHPSホームページ | Summary of HCAHPS Survey Result April 2017 to March 2018 Discharges
https://hcahpsonline.org/globalassets/hcahps/summary-analyses/summary-results/2019_2_summary_analysis_states_results.pdf

※米国参加病院：4,448病院

結果

① 看護師とのコミュニケーション

- ・入院中、看護師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか？
- ・入院中、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？
- ・検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか？

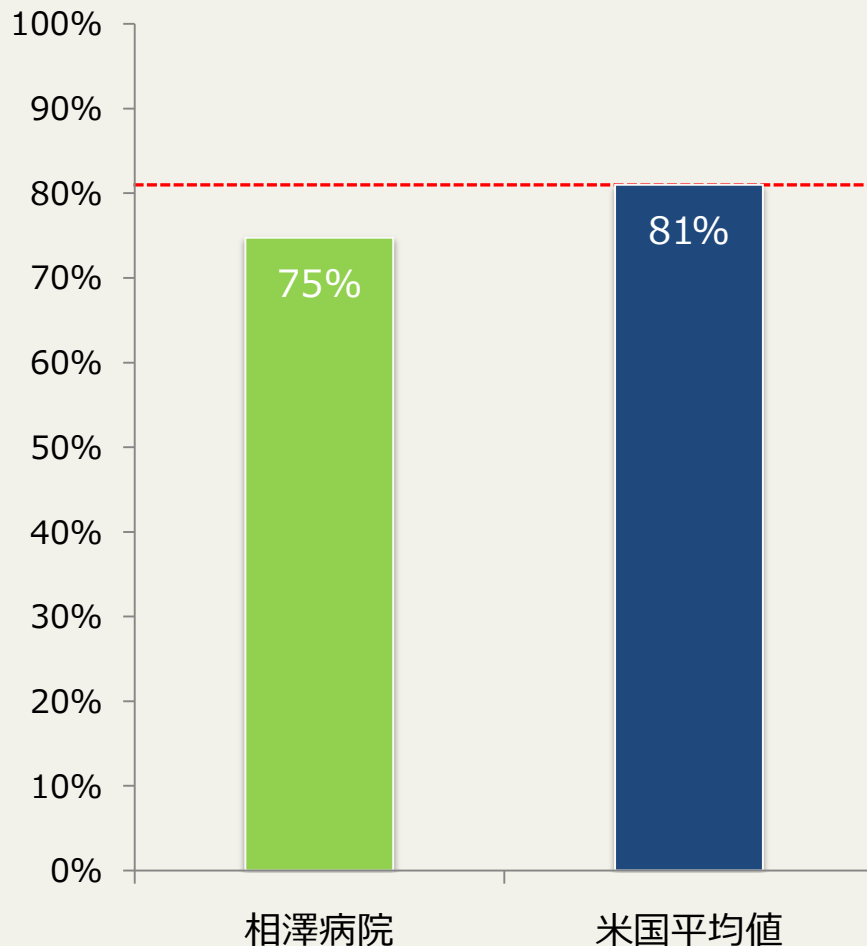
上記の各質問に対し、「常にそうだった」と回答した人の割合



② 医師とのコミュニケーション

- ・入院中、医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか？
- ・入院中、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？
- ・検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか？

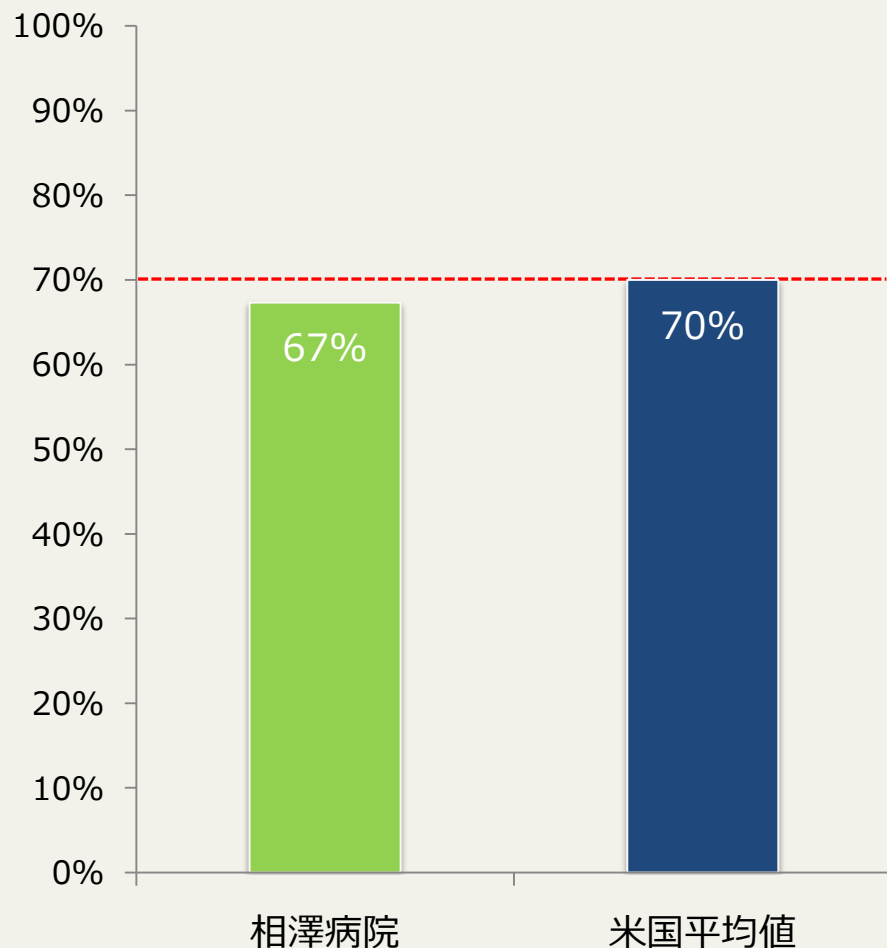
上記の各質問に対し、「常にそうだった」と回答した人の割合



③ 病院職員の反応

- ・ ナースコールのボタンを押した後、看護師はすぐに来ましたか？
- ・ トイレまたは便器使用時の介助を求めた際、スタッフはすぐに来ましたか？

上記の各質問に対し、「常にそうだった」と回答した人の割合



④ 薬に関する説明

- ・ 新しい薬を使う前に、スタッフから何のための薬か説明がありましたか？
- ・ 新しい薬を使う前に、スタッフから薬の副作用について理解できる説明がありましたか？

上記の各質問に対し、「常にそうだった」と回答した人の割合



⑤ 病室の清潔さ

・病室とシャワールームは清潔に保たれていましたか？

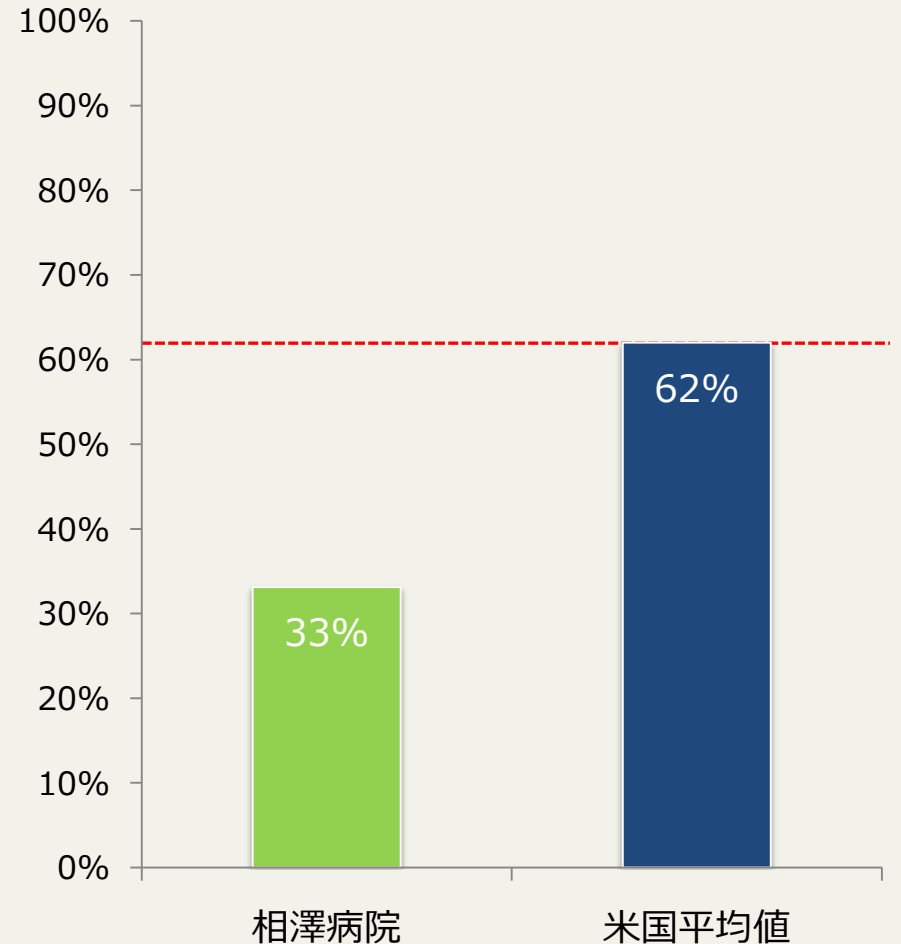
上記の質問に対し、「常にそうだった」と回答した人の割合



⑥ 病院の静かさ

・夜間、病室の周囲は静かでしたか？

上記の質問に対し、「常にそうだった」と回答した人の割合



⑦ 退院時の説明

- ・入院中、退院後の生活に必要な援助について、医師、看護師、またはほかの病院スタッフと話をした機会がありましたか？
- ・入院中、退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報をあなたは書面で受け取りましたか？

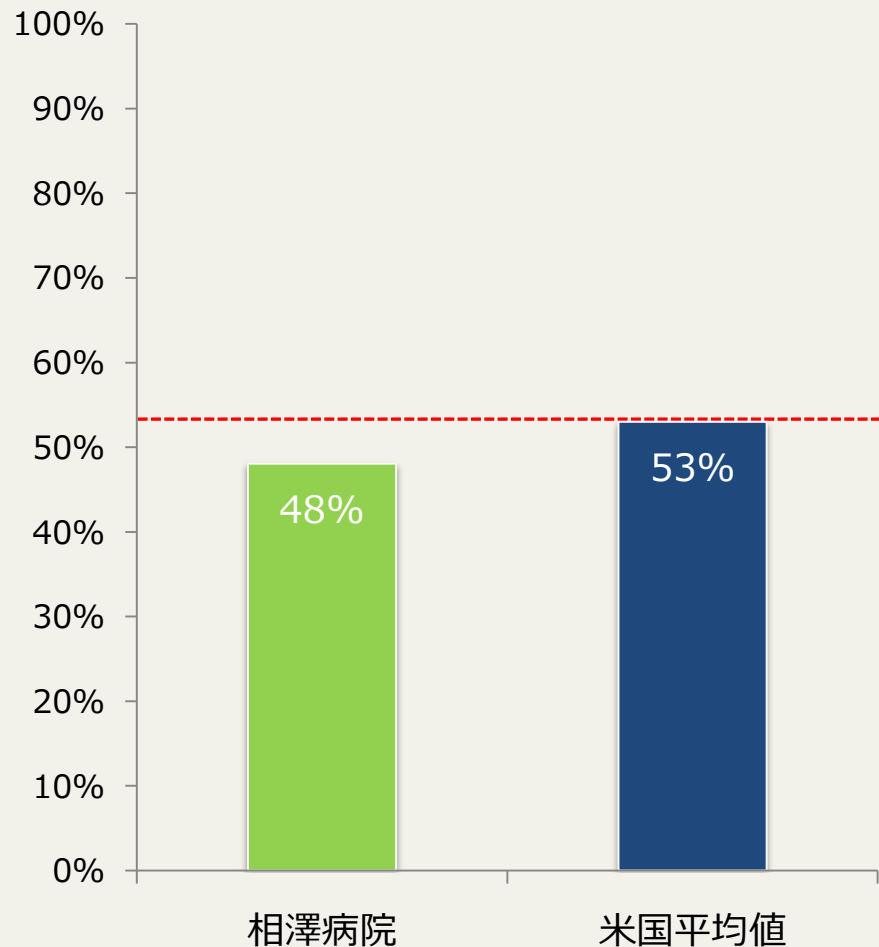
上記の各質問に対し、「はい」と回答した人の割合



⑧ 退院時の指導・理解

- ・入院中、病院スタッフは退院後に必要な看護や治療についてご本人またはご家族（介護者）の要望に配慮しましたか？
- ・退院時には自分で行う必要がある健康管理について理解しましたか？
- ・退院時、退院薬について服用する目的、効果などを理解しましたか？

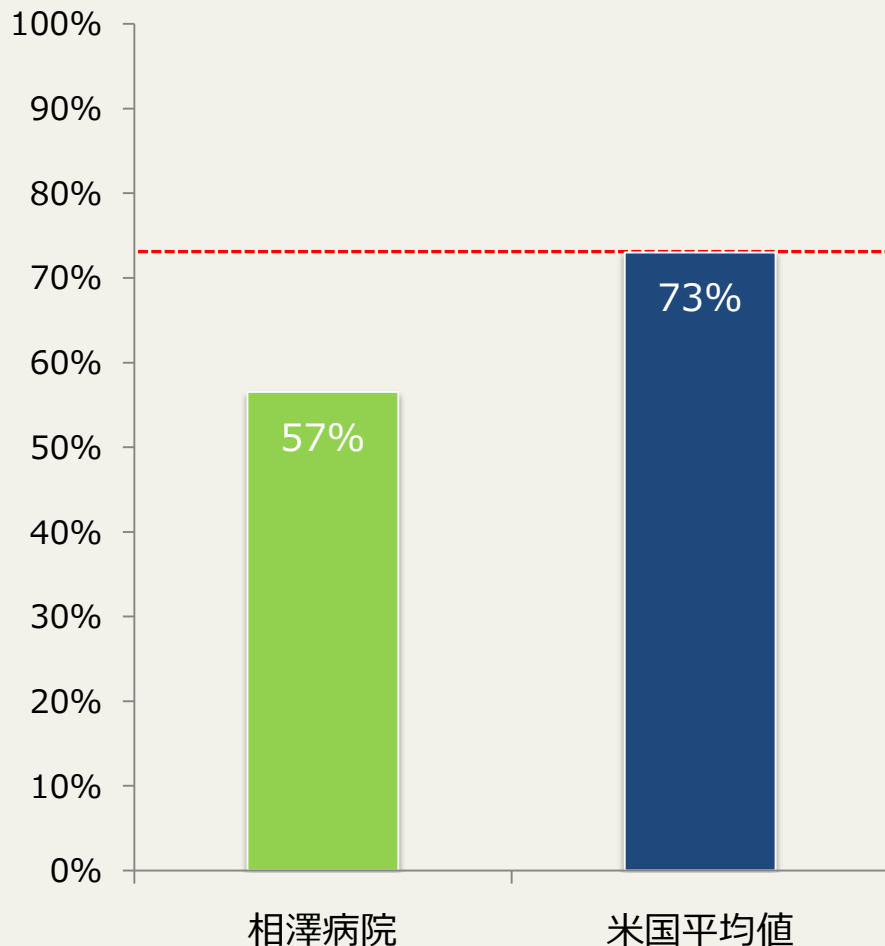
上記の各質問に対し、「十分に配慮した」「よく理解できた」と回答した人の割合



⑨ 病院の総合評価（10段階評価）

・相澤病院の評価は、0点（最低）～10点（最高）のどれにあたりますか？

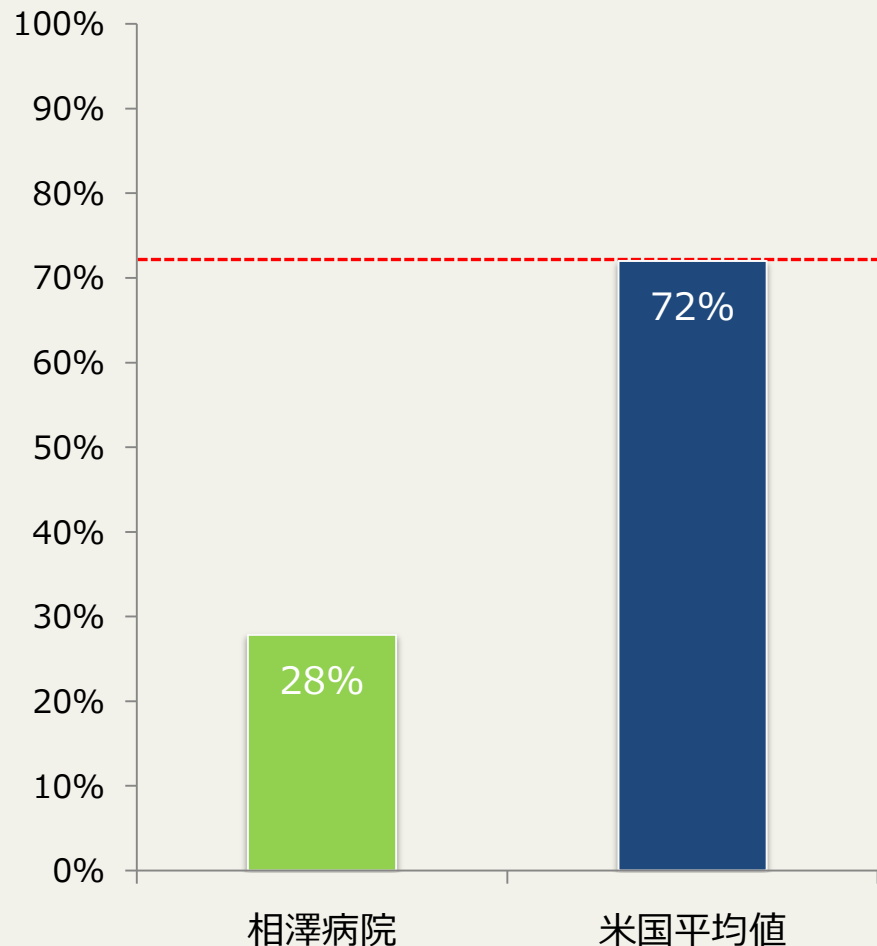
上記の質問に対し、「9点」又は「10点」と回答した人の割合



⑩ 病院を推薦する程度

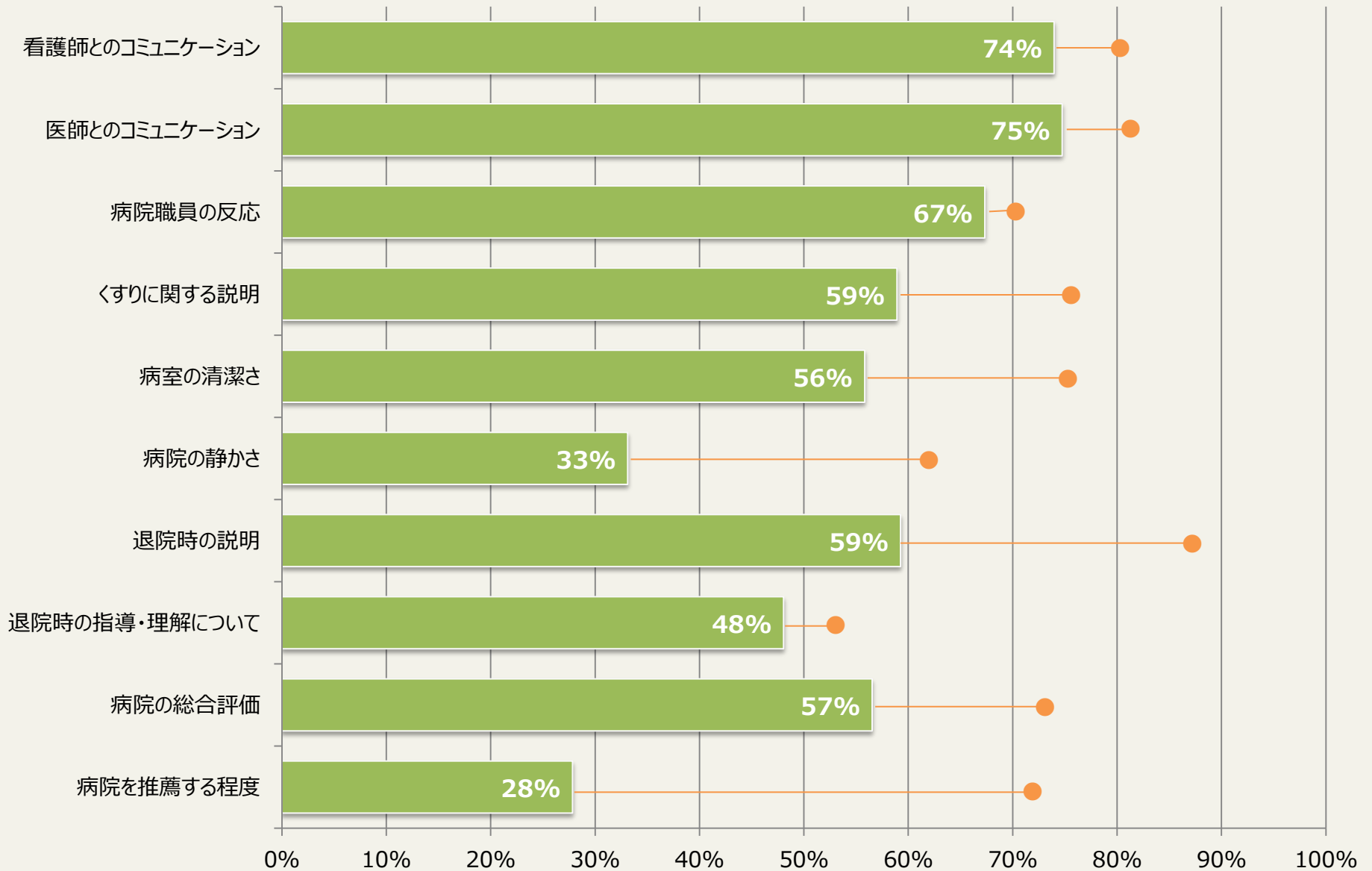
・ご友人やご家族に相澤病院を勧めますか？

上記の質問に対し、「必ず薦める」と回答した人の割合



10項目の比較

● 米国平均値



2016年度からの経年比較

