

指標の意義

- ・治療の結果、安全性と説明、療養環境、入院期間などに対する患者の満足度は、医療の質を測るうえで直接的な評価指標の重要な一つです。
- ・厚労省「医療の質推進事業」の必須項目

指標の計算式、分母・分子の解釈

・**収集期間**：収集期間：1月～11月(報告月12月) ・**調整方法**：1月～11月の間で、各病院で期間を決めて実施し、12月に報告する

	各指標の計算式と分母・分子の項目名	分母・分子の解釈
分子	A) 退院患者で「5.満足している(例)」[4.やや満足している(例)]と回答した合計 B) 外来患者で「5.満足している(例)」[4.やや満足している(例)]と回答した合計	各病院で、アンケート用紙に「総合的な評価に関わる項目(5段階)」を位置づける。
分母	A) 入院患者の有効回答数 B) 外来患者の有効回答数	

考察

【2013年 年間数値報告】

A) 退院患者

最小値34.29% 25%値78.08% 中央値85.54% 75%値91.14% 最大値100%
回答病院 50病院

B) 外来患者

最小値54.55% 25%値71.46% 中央値82.78% 75%値90.41% 最大値97.35%
回答病院 46病院

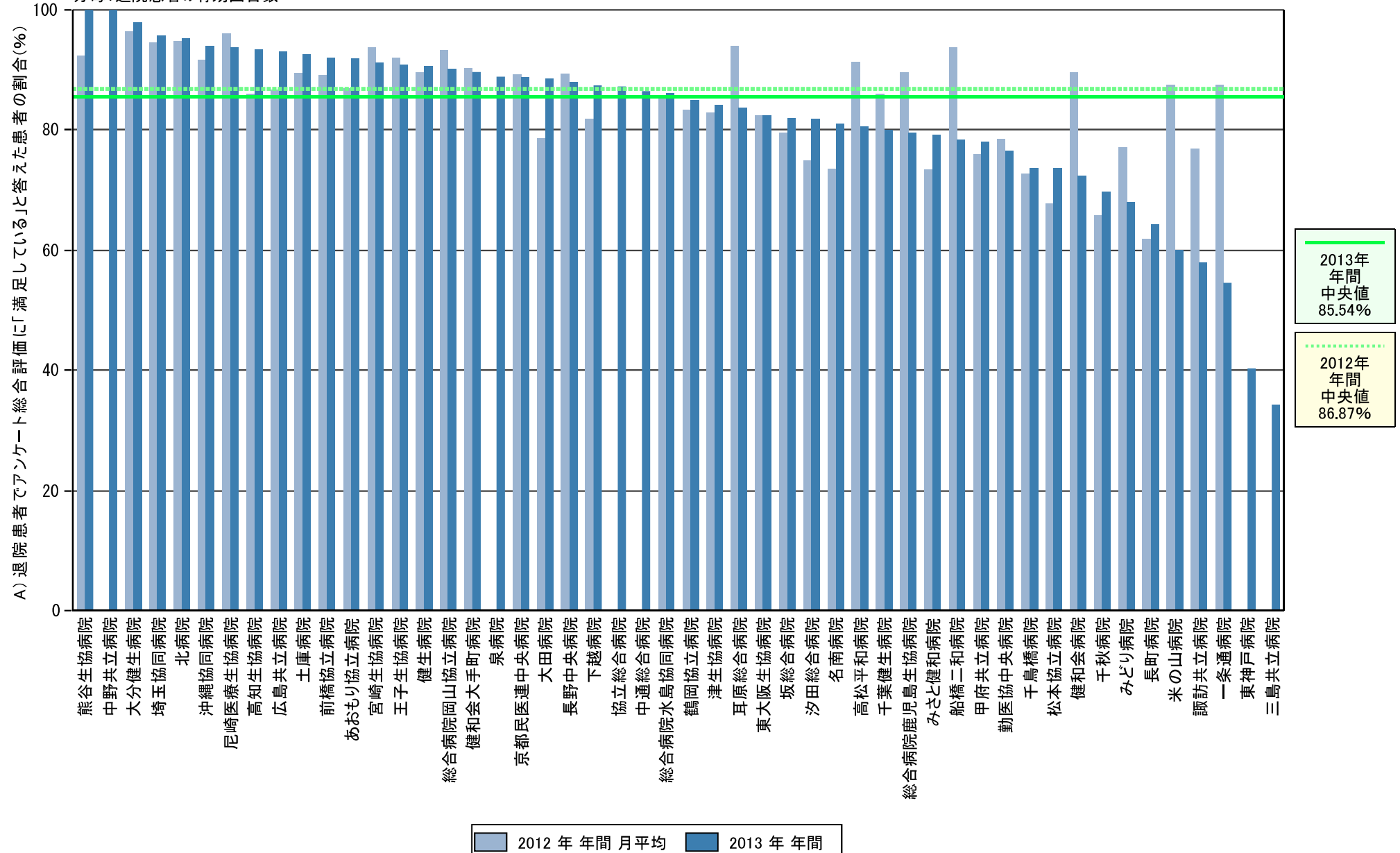
【考察・分析】

2012年と比べA)退院患者、B)外来患者ともに測定した病院が減少しました。二年連続測定していましたが、今回測定できなかった病院が、6病院ありました。アンケート用紙の改定等で実施時期がずれてデータ提出が間に合わないという病院もありました。「患者満足度調査」とその具体的な原因の分析と改善は、大変重要な指標です。有効回答数を増やすことも含め「患者満足度調査」を改善に生かす取り組みを重視していく必要があります。

2012年との比較で、外来患者満足度が大きく下がった病院では、有効回答数が534から27へ激減しています。また、逆に大きく上がった病院では、有効回答数が、34から177に増加しています。有効回答数の数値や昨年との有効回答数の増減などの相違を考慮して分析・評価する必要があります。また、同じ病院での入院と外来での満足度の相違もそれぞれの有効回答数の考慮が必要です。今後の課題では、有効回答数の基準値(患者数の何割以上等)が検討課題と考えられます。

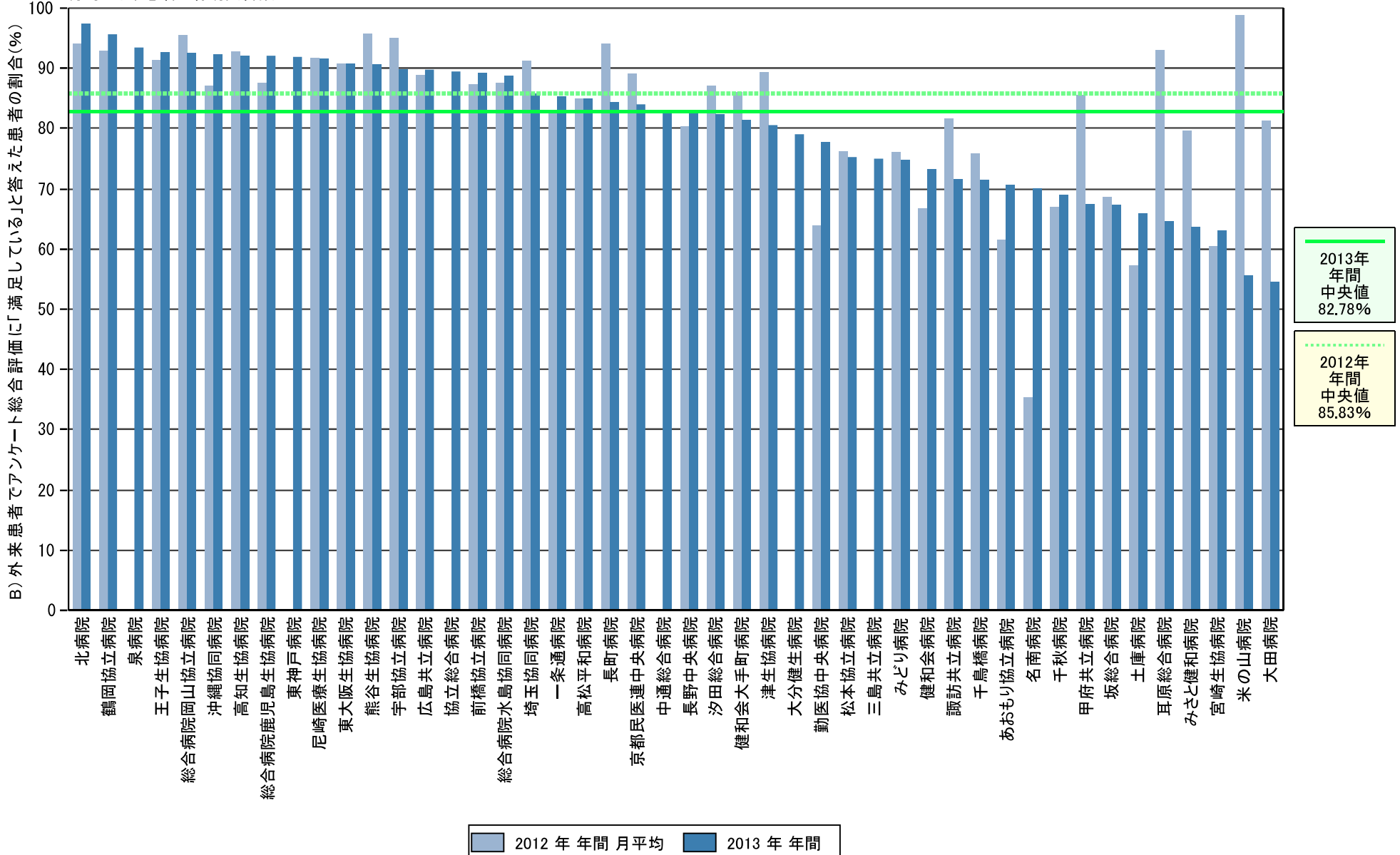
指標27: A)退院患者でアンケート総合評価に「満足している」と答えた患者の割合

分子:退院患者で「5.満足している(例)」「4.やや満足している(例)」と回答した合計
 分母:退院患者の有効回答数

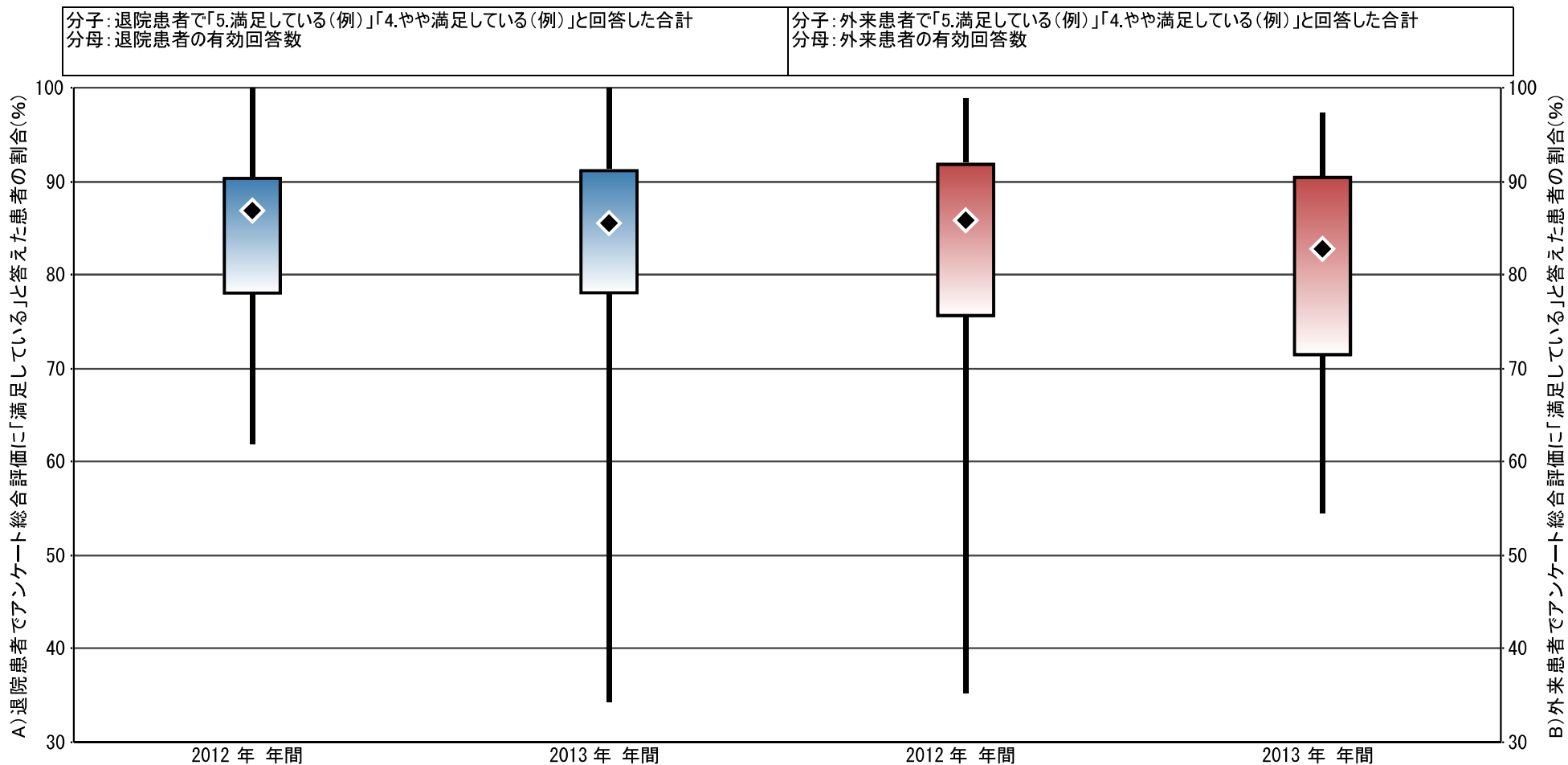


指標27: B)外来患者でアンケート総合評価に「満足している」と答えた患者の割合

分子: 外来患者で「5.満足している(例)」「4.やや満足している(例)」と回答した合計
 分母: 外来患者の有効回答数



指標27: 患者アンケート総合評価で「満足している」と答えた患者の割合 A)入院患者 B)外来患者



	A) 退院患者でアンケート総合評価に「満足している」と答えた患者の割合		B) 外来患者でアンケート総合評価に「満足している」と答えた患者の割合	
最小値	61.90	34.29	35.29	54.55
25%値	78.05	78.08	75.64	71.46
◆ 中央値	86.87	85.54	85.83	82.78
75%値	90.32	91.14	91.82	90.41
最大値	100.00	100.00	98.88	97.35
● 自病院	(なし)	(なし)	(なし)	(なし)