

# Patient eXperience (患者経験価値) サーベイ 2021 入院患者対象

MCセンター

# 実施概要

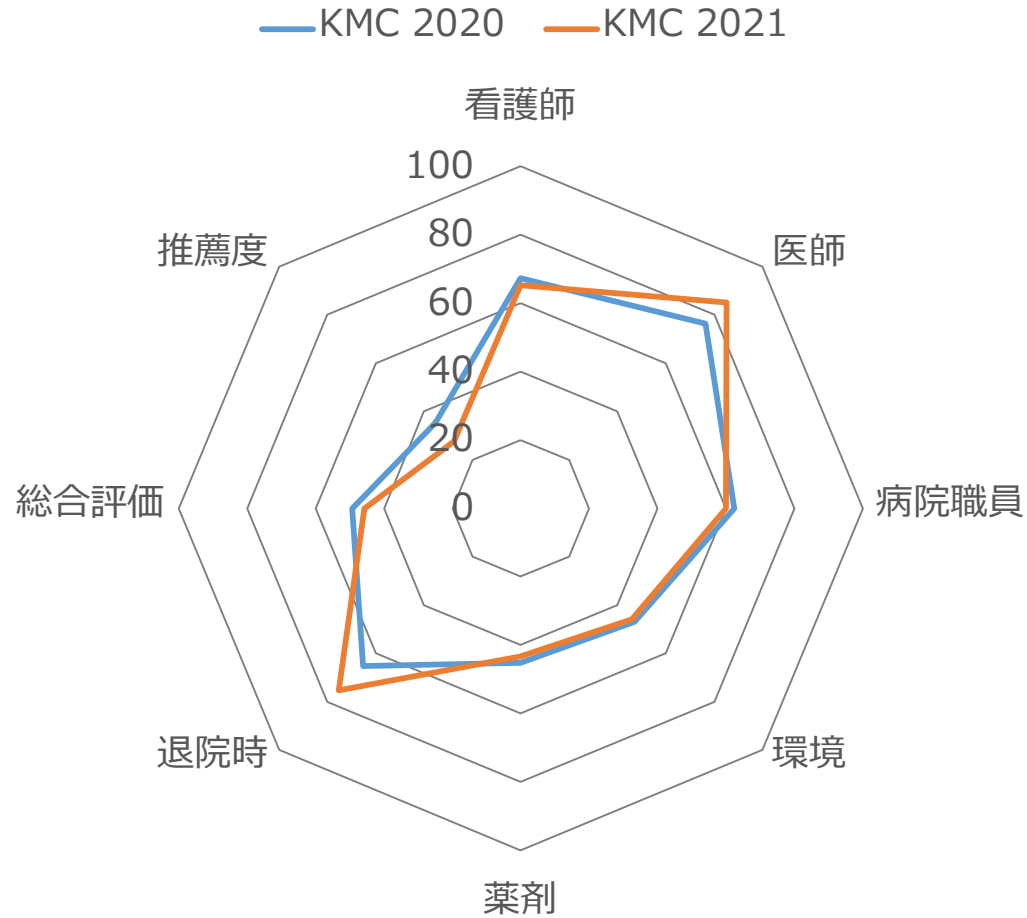
- ❑ 調査期間:2021年11月8日～12月17日の約6週間
- ❑ 対 象 :上記期間に入院し、退院が決定した患者  
(死亡退院、外国籍患者、ICU、NICU、4W病棟を除く)
- ❑ 配布方法:病棟師長が対象患者を決定し、看護クラークが手渡す
- ❑ 回答方法:① 患者本人(もしくは家族)が調査用紙に記入  
:② Googleフォームに回答
- ❑ 回収方法:各病棟、1階医事会計の回収ボックスに投函

# 分析・統計処理・公表

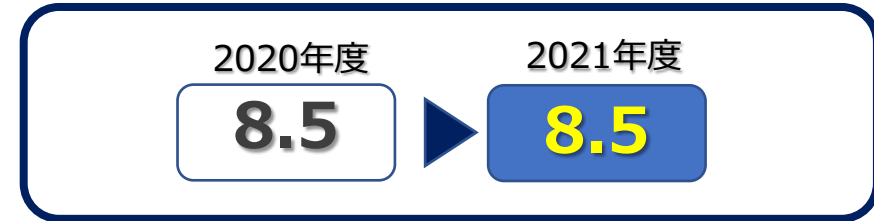
1. 全設問につけられた「高評価の割合」を算出する。
2. 全設問を8分野にカテゴライズし、高評価の割合をレーダーチャートで表す
3. Q20（総合評価）九州医療センターの評価は0～10点のどれにあたりますか？  
⇒平均点を「PS（患者満足度）スコア」とし、他の設問との相関係数（ピアソンの積率相関係数）を算出する。
4. 1.と3.の結果をPriority Matrix化し、改善行動の優先度をみる。
5. 上記をまとめたものを「報告書」として、  
    病院全体の結果 →病院ホームページに公開する  
    病院全体と病棟別の結果、フリーコメント →幹部及び関係職員で共有

カテゴリ	設問番号
看護師とのコミュニケーション	1
	2
	3
病院職員の対応	4
医師とのコミュニケーション	5
	6
	7
病院の環境	8
	9
病院職員の対応	11
薬剤に関するコミュニケーション	13
	14
食事（KMC）	15
	16
退院時の情報提供	18
	19
病院の総合評価	20
病院の推薦度	21

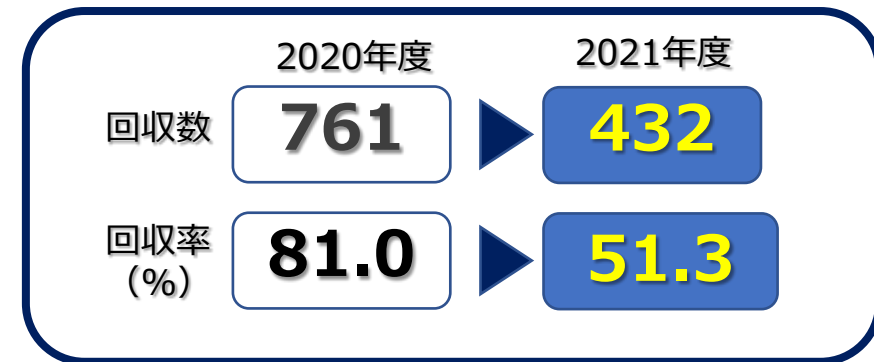
# 病院全体



## PSスコア



## 回収状況の推移





# 7度のサーベイを通してみえた いいところ・改善すべきところ

- 医師、看護師は親切丁寧で、説明もきちんとしてくれる
- 退院後の生活について、丁寧に説明し、書面も渡してくれる
  
- 食事（味付け・見た目）が不満
- 新たに開始する薬の説明が十分とはいえない
- 汚い（特にトイレ）
- 夜間、騒々しい（特に患者）
- 友人や家族に「必ず勧める」とは思わない

アンケートへのご協力、並びに貴重なご意見をお聞かせ頂き、ありがとうございました。。

頂戴したご意見やご指摘を真摯に受け止め、今後の改善行動に反映させて参ります。