

医療の達成度、患者満足度に係る調査について

1. 調査の目的

- 患者の DPC に対する満足度調査
 - ・ DPC 導入による医療効率化が進行するなかで、患者側からみて納得できる医療展開であったか、退院まで問題がなかったかを患者側の満足度の観点から調査する。
 - ①DPC に対する認知度
 - ②DPC に対する満足度からの評価
- 医療従事者の満足度調査
 - ・ 納得できる質の高い医療が達成されたか、DPC 導入後の変化を医師または看護師など医療従事者の側の観点から調査する。
 - ①医療内容に関する変化（入院診療の変化、在院期間短縮の影響、看護の変化等）
 - ②患者対応に対する変化
 - ③医療達成度の変化

2. 班構成

- ◎ 熊本委員（鹿児島大学）
- 吉田委員（昭和大学）
- 信友委員（九州大学）
- その他、調査協力を依頼する 10 施設から適宜、協力委員を指名。

3. 調査方法

(1) 過去の調査の再評価

- 以前に施行された既存の患者満足度調査の調査結果などを収集し再評価する。

(2) 新規調査の実施

- 対象医療機関
 - ・ 地方による格差を把握するため全国規模の調査を平成 15 年度導入の病院で行う。（平成 16 年度導入の国立病院、社会保険病院、民間病院などからは次年度以降に調査を行う）
（少なくとも、北海道（北海道大）、東北（東北大）、東京（昭和大）、関東（埼玉医大）、中部（名古屋大）、関西（大阪大）、中国（広島大）、四国（徳島大）、九州（九州大、鹿児島大） 計 10 施設）
- 調査対象
医療従事者：医師・看護師・コメディカル・病院（医事系）事務職
患者：調査対象 10 施設の退院予定患者
- 調査方法：無記名アンケート調査（通し番号にて施設は同定する）
患者調査は、退院時に調査票を手渡し回収する方法

4. 調査スケジュール

- 9 月から開始し 1～2 ヶ月間を調査期間とする。
- 各施設に医療従事者用・患者用各 200 枚配布し、回収でき次第終了とする。

患者満足度に関するアンケート調査への御協力お願い

病院に入院されている患者様へ

〇〇大学病院長 ○○○○○○

アンケート記入年月日：平成16年 月 日

年齢： 歳 性別：（男性・女性）
当病院に入院されるのは今回が、（初めて・2回目・3回目以上）
入院の科は何科でしょうか。（ ）科
当病院を退院理由は、（自宅療養・他病院へ転院）

質問1 入院前の説明で、今回の入院目的（検査・治療方針や手術方法）について納得できましたか。
（よく納得できた 少し納得できた どちらとも言えない あまり納得できなかった 全く納得できなかった）

質問2 入院前に入院診療でかかる費用について説明を受けられましたか。
（はい・いいえ）

質問3 平成15年4月から入院医療費の算定方法が包括評価に変更になっていたことをご存知でしたか。
（はい・いいえ）

質問4 入院中の医師への質問・提案・苦情などから信頼感を持ってましたか
（1 よく持てた 2 少し持てた 3 どちらとも言えない 4 あまり持てなかった
5 全く持てなかった）

質問5 入院中の療養生活の支援について、不満はなかったでしょうか。
（1 全く不満はなかった 2 あまり不満はなかった 3 どちらとも言えない 4 少し不満だった
5 全く不満だった）

質問6 退院後の生活などにつき、医師や看護師から十分に説明、支援を受けられましたか。
（1 よく受けた 2 少し受けた 3 どちらとも言えない 4 あまり受けなかった
5 全く受けなかった）

質問7 退院にあたり、今回の入院期間で入院目的は達成され不満はなかったでしょうか
（1 全く不満はなかった 2 あまり不満はなかった 3 どちらとも言えない 4 少し不満だった
5 全く不満だった）
（4、5の答えでは、その理由を教えてください（ ））

質問8 退院時期の決定はあなたにとって適切であったとお考えですか
（1 適切であった 2 ほぼ適切だった 3 どちらとも言えない 4 あまり適切でなかった
5 適切でなかった）
（4、5の答えでは、その理由を教えてください（ ））

質問9 包括評価導入以前に入院経験がある方に質問します。
入院費の算定方式が包括評価に変わり、医療内容や入院期間に変化を感じられますか。
（変わらない・あまり変わらない・どちらとも言えない・少し変化がある・全く変わった）

DPC 導入後の医療の達成度の職員アンケート調査への御協力お願い

医師・看護師 様へ

2003年4月(～7月)からのDPC 導入後の医療の達成度についての職員へのアンケート調査です。よろしく御協力下さい。

病院長

アンケート記入年月日：平成16年 月 日

性別：(男性・女性) 経験年数()年
職種は(医師・看護師・その他())
所属は何科でしょうか。()科

質問1 DPCの診断群分類について、どのような分類となっているか等について、ご自身でどの程度把握し理解されていると思われますか。

- (1 よく理解している 2 ある程度理解している 3 どちらとも言えない 4 あまり理解していない
5 全く理解していない)

質問2 DPCの包括の範囲について、どのような診療行為が出来高で算定可能か等について、ご自身でどの程度把握し理解されていると思われますか。

- (1 よく理解している 2 ある程度理解している 3 どちらとも言えない 4 あまり理解していない
5 全く理解していない)

質問3 入院時に入院目的(検査・治療方針や手術方法)を十分に患者に説明できたでしょうか

- (1 よくできた 2 少しできた 3 どちらとも言えない 4 あまりできなかった
5 全くできなかった)

(4, 5の答えでは、できなかった理由を教えてください())

質問4 患者に入院期間の説明をする際に、診断群分類ごとに示された平均在院日数を利用されましたか

- (1 はい 2 いいえ 3 入院期間の説明はしなかった)

質問5 入院中には、患者に計画的に医療内容を提供できましたか。

- (1 よくできた 2 少しできた 3 どちらとも言えない 4 あまりできなかった
5 全くできなかった)

(4, 5の答えでは、できなかった理由を教えてください())

質問6 現在と平成15年7月以前を比較してクリティカルパスが利用されていますか

- (1 よく利用されている 2 少し利用されている 3 どちらとも言えない 4 あまり利用されていない
5 全く利用されていない)

質問7 現在と平成15年7月以前を比較してクリティカルパスの利用状況が変化している場合にはその理由は何ですか。

- (1 DPCが導入されたから 2 時代の流れだから 3 たまたま)

質問8 入院中に提供している医療内容は1年前と比較して変化していますか

- (1 変化していない 2 あまり変化していない 3 どちらとも言えない 4 少し変化した
5 大きく変化した)

(4, 5の答えでは、何がどのように変化しましたか、またその理由を教えてください())

質問9 医師にお尋ねします。入院中には種痘に対する対応などから患者から信頼感を得ることができましたか

- (1 よくできた 2 少しできた 3 どちらとも言えない 4 あまりできなかった
5 全くできなかった)

(4, 5の答えでは、できなかった理由を教えてください())

質問10 看護職にお尋ねします。入院中の看護の方法や療養生活の支援について適切に遂行できたでしょうか。

- (1 よくできた 2 少しできた 3 どちらとも言えない 4 あまりできなかった
5 全くできなかった)

(4, 5の答えでは、できなかった理由を教えてください ())

質問11 退院にあたり、患者への説明や退院支援を十分に提供できましたか。

- (1 よくできた 2 少しできた 3 どちらとも言えない 4 あまりできなかった
5 全くできなかった)

(4, 5の答えでは、できなかった理由を教えてください ())

質問12 入院期間が遷延する場合に紹介転院を勧める機会が増えましたか。

- (1 減った 2 少し減った 3 どちらとも言えない 4 少し増えた 5 増えた)

質問13 退院にあたり、今回の入院目的(検査・治療方針や手術方法)を達成していましたか。

- (1 よく達成できた 2 少し達成できた 3 どちらとも言えない 4 あまり達成できなかった
5 全く達成できなかった)

(4, 5の答えでは、できなかった理由を教えてください ())

質問14 退院に際して、医療従事者として納得できる退院となりましたか。

- (1 よく納得できた 2 少し納得できた 3 どちらとも言えない 4 あまり納得できなかった
5 全く納得できなかった)

(4, 5の答えでは、できなかった理由を教えてください ())

質問15 入院前に入院診療でかかる費用について説明できましたか。

- (はい ・ いいえ ・ 尋ねられなかった)