

職員満足度

参加形式: 任意

指標名: 職員満足度「a. 友人や家族が病気や怪我を患ったときに、あなたの施設を薦めたいと思いますか？」

定義の要約:

分子) 分母のうち「強くそう思う」または「ややそう思う」と回答した職員数

分母) 職員満足度調査項目「友人や家族が病気や怪我を患ったときに、あなたの施設を薦めたいと思いますか？」の設問有効回答数

指標の定義・算出方法:

- 職員満足度調査項目「友人や家族が病気や怪我を患ったときに、あなたの施設を薦めたいと思いますか？」の設問に回答した職員を分母とする。
- 分母のうち、「強くそう思う」または「ややそう思う」と回答した職員を分子とする。
(ア) 評価は、「強くそう思う」、「ややそう思う」、「どちらともいえない」、「あまりそう思わない」、「全くそう思わない」の5段階とする。

式	単位
$(\text{分子} \div \text{分母}) \times 100$	% (パーセント)

その他:

用語定義:

職員: 各施設の就業規則で規定される範囲とする。

回答方法は自記式

オンライン調査でも構わない。

回収率、回答率も可能であれば収集する。

意義:

病院における職員の満足度は、患者のHSMR(標準化死亡比)や患者へのケアの質に影響するという報告が複数ある^{1,2)}。

留意点:

日本での調査は一般的でない。イギリスのCQC(Care Quality Commission)で病院評価に使用されている³⁾NHS Staff Survey⁴⁾の調査項目を参考にした。

参考資料:

- Pinder RJ, Greaves FE, Aylin PP, et al. Staff perceptions of quality of care: an observational study of the NHS

Staff Survey in hospitals in England. *BMJ quality & safety*. 2013;22(7), 563–570.

2. Chang WY, Ma JC, Chiu HT, et al. Job satisfaction and perceptions of quality of patient care, collaboration and teamwork in acute care hospitals. *Journal of advanced nursing*. 2009;65(9), 1946–1955.
3. Care Quality Commission Intelligent monitoring - NHS acute hospitals: indicators and methodology guidance (May 2015)
http://www.cqc.org.uk/sites/default/files/20150526_acute_im_v5_indicators_methodology_guidance.pdf
4. National NHS Staff Survey 2016 <http://www.nhsstaffsurveys.com/Page/1006/Latest-Results/2014-Results/>