

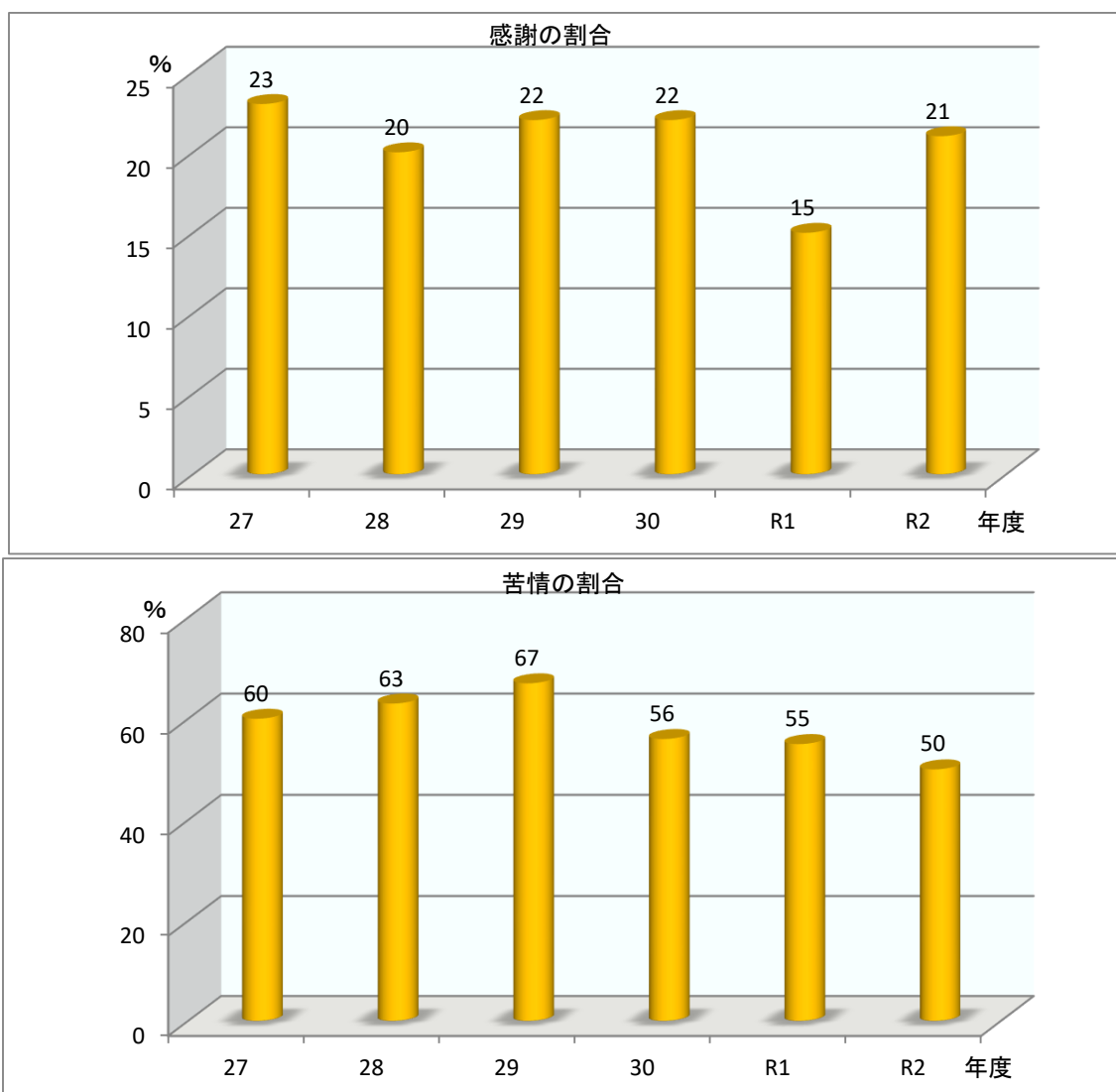
## 5 投書に占める感謝・苦情の割合

### 解説

本院では、外来診療棟1階の総合受付、売店前及び第一病棟各階の待合スペースに投書箱（やまびこ）を設置し、2週間毎に回収、ご来院の患者さん等のご意見等を伺っており、定期的に当方の回答を掲示板にてご案内しております。

投稿されたご意見は、診療、接遇、施設設備、食事等々、本院が提供している全ての「質の評価」とも言えます。アウトカム指標であるご意見の評価と内容分析をしていくことが、患者満足度の向上を示しQOL（quality of life；生活の質）の向上につながると考えられます。

### 実績



## 自己点検評価

投書件数は、年毎に多少上下します。ここ数年、医療スタッフ等の対応に対する感謝の投書割合が20%前後で推移しています。苦情等については、対応可能なものからスピード感をもって対応していくことを目指して実践しています。今後も患者サービスの充実と接遇の向上を目指し、患者満足度が向上するよう、これからも職員一丸となって努力してまいります。

## 定義

各年度に回収した全投書の感謝・苦情の割合  
※平成27年度より追加した項目

## 算式

感謝の割合  
分子：感謝の投書数  
分母：全投書数

苦情の割合  
分子：苦情の投票数  
分母：全投書数