

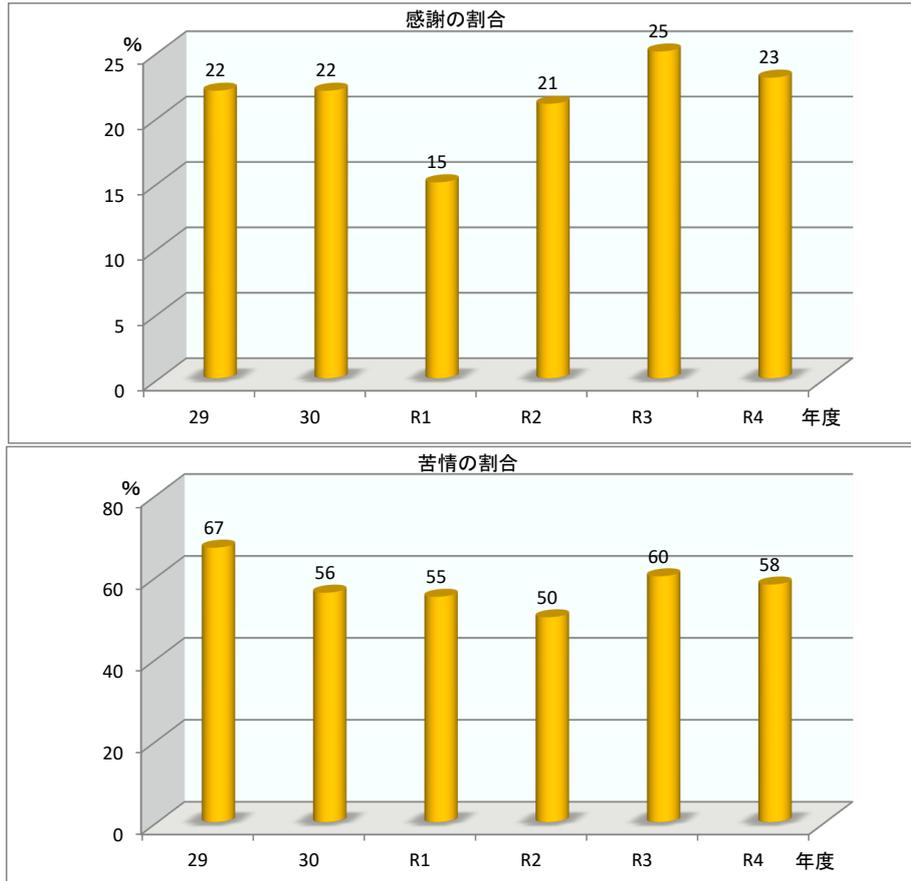
### 3 投書に占める感謝・苦情の割合

#### 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	苦情の割合
分子：感謝の投書数	分子：苦情の投票数
分母：全投書数	分母：全投書数