

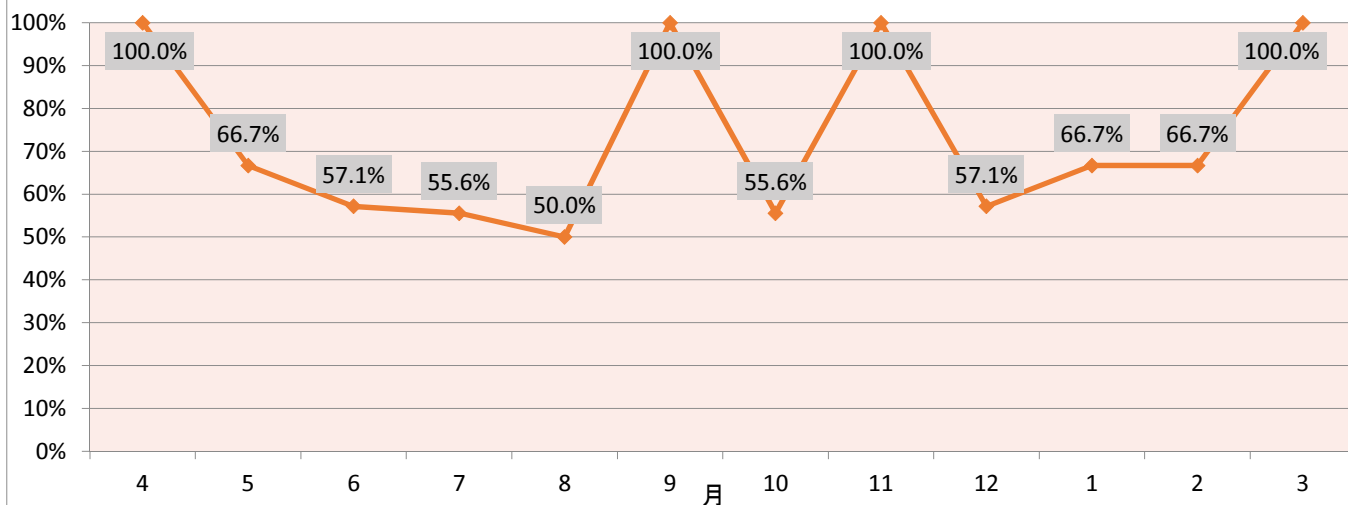
患者満足(2項目)

【プロセス指標】

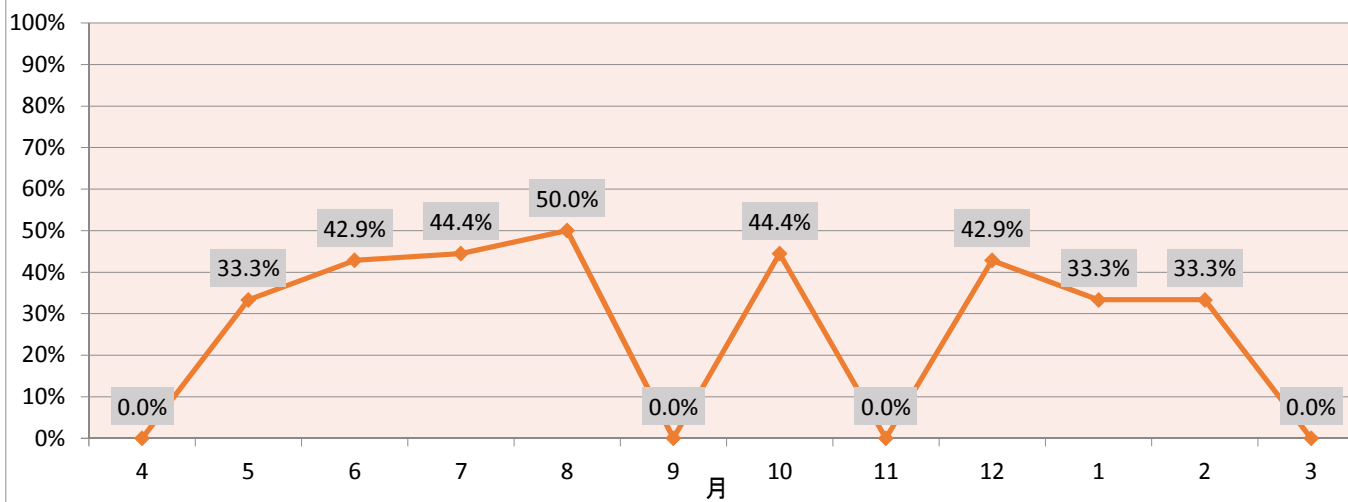
お礼の言葉とご意見・ご要望の割合

医療の質を測るための直接的な評価指標

お礼の言葉の割合



ご意見・ご要望の割合



	月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
お礼の言葉の割合 =(投書によるお礼 + 現場へのお礼) ÷ (投書数 + 現場へのお礼 + 現場へのご意見・ご要望)	指標	100.0%	66.7%	57.1%	55.6%	50.0%	100.0%	55.6%	100.0%	57.1%	66.7%	66.7%	100.0%
ご意見・ご要望の割合 =(投書によるご意見・ご要望 + 現場へのご意見・ご要望) ÷ (投書数 + 現場へのお礼 + 現場へのご意見・ご要望)	指標	0.0%	33.3%	42.9%	44.4%	50.0%	0.0%	44.4%	0.0%	42.9%	33.3%	33.3%	0.0%
投書によるお礼の数		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
投書によるご意見・ご要望の数		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
投書数		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
現場に寄せられたお礼の数		3	2	4	5	3	1	5	1	4	2	2	6
現場に寄せられたご意見・ご要望の数		0	1	3	3	3	0	4	0	3	1	0	0

2020年度下期も直接現場に寄せられた声が多かった。感染対策で面会制限にご協力いただいているが、ご理解をいただき、上期より感謝の割合が増加した。退院時に感謝の言葉をいただくことが多かった。また、抑制をしないケアによって穏やかに過ごしている事に対しても感謝の言葉をいただき、当院の取組に対する評価として今後も大事にしていきたい。一方で、上期より割合は減少したが直接的なケアに対する声や療養環境に対するご要望もあり、満足度アンケートでいただいたご意見・ご要望もあわせて、改善に向けて取組んでいく。