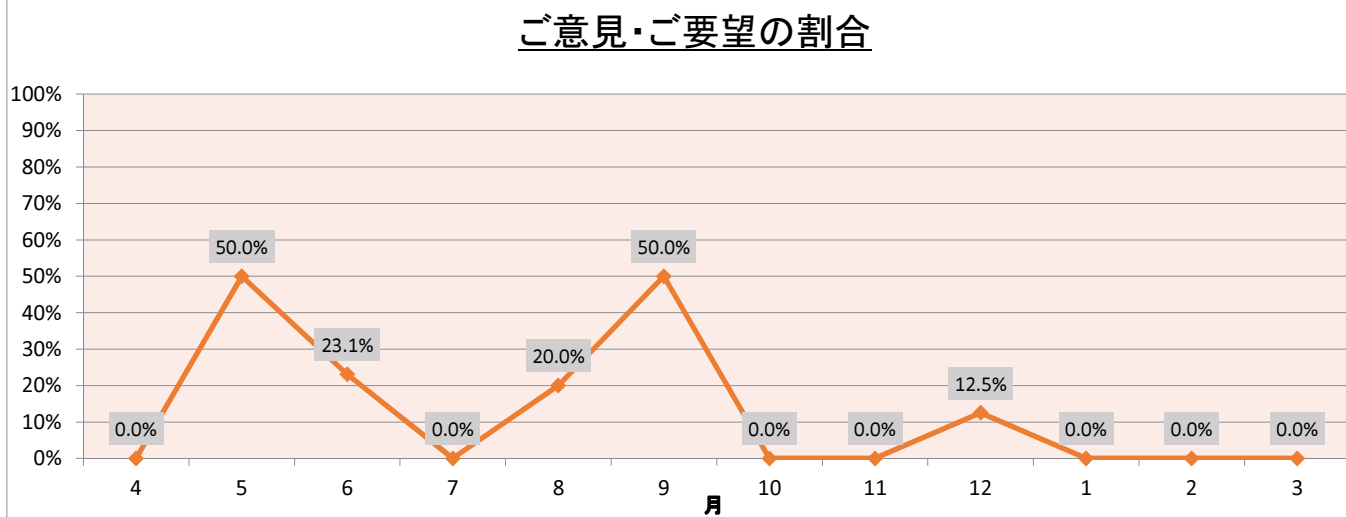
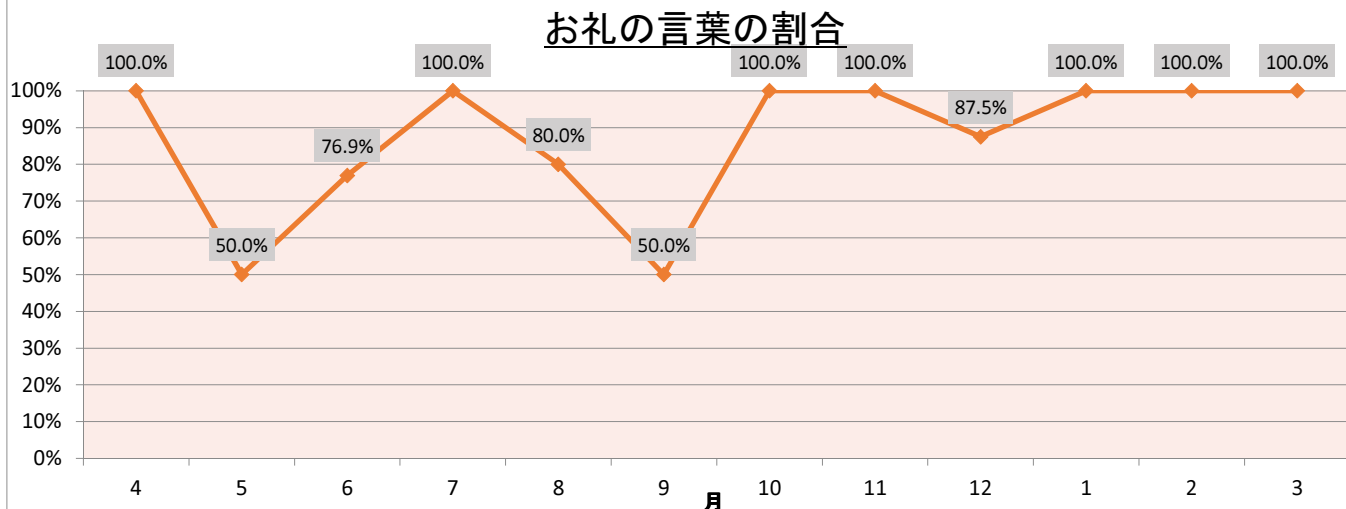


患者満足(2項目)

【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



	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%	50.0%	76.9%	100.0%	80.0%	50.0%	100.0%	100.0%	87.5%	100.0%	100.0%	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%	50.0%	23.1%	0.0%	20.0%	50.0%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
投書によるお礼の数		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
投書によるご意見・ご要望の数		0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
投書数		0	2	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0
現場に寄せられたお礼の数		2	3	10	5	4	2	2	6	7	2	4	3
現場に寄せられたご意見・ご要望の数		0	1	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0

投書・現場に寄せられたお礼の言葉の割合は約83%で昨年度の66%より増加した。いただいた感謝の言葉は、可能な範囲で楽しんでもらえるようにイベントを開催した事や、面会制限をお願いしていた中でも、必要時には直接面会をできる機会を設けたことに対する内容であった。ご意見・ご要望は昨年度の35%から17%と減少したが、日常のケアやご家族との会話の中で、配慮に欠けた対応等接遇面に関するご意見をいただいた。いただいた声を受け止め、接遇向上に向けて取組んでいく。