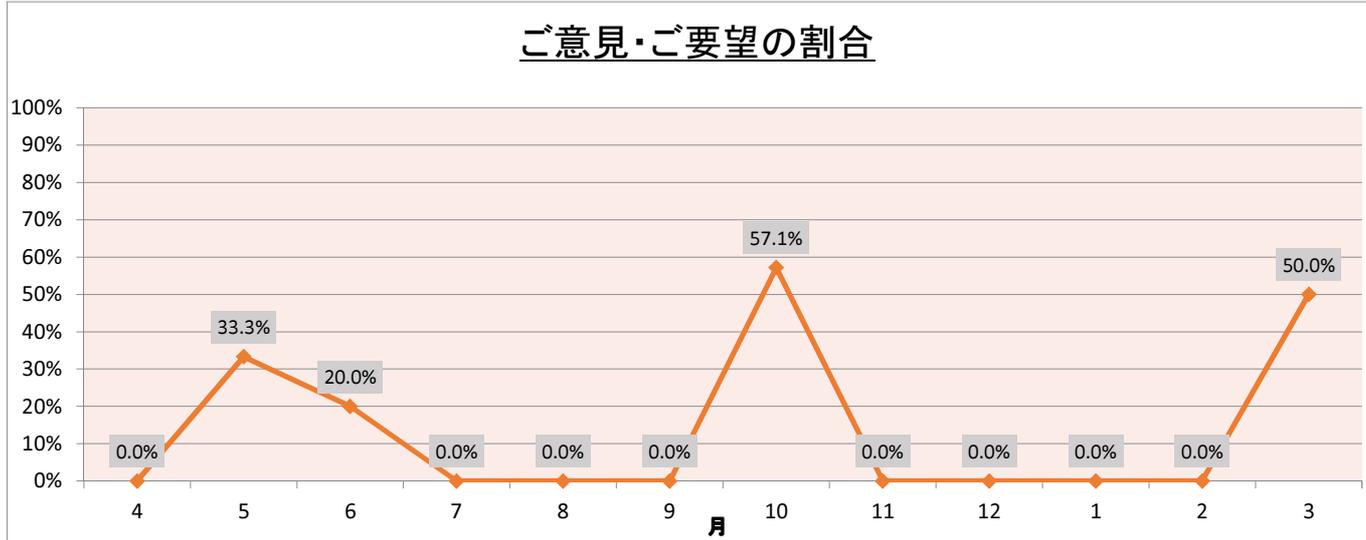
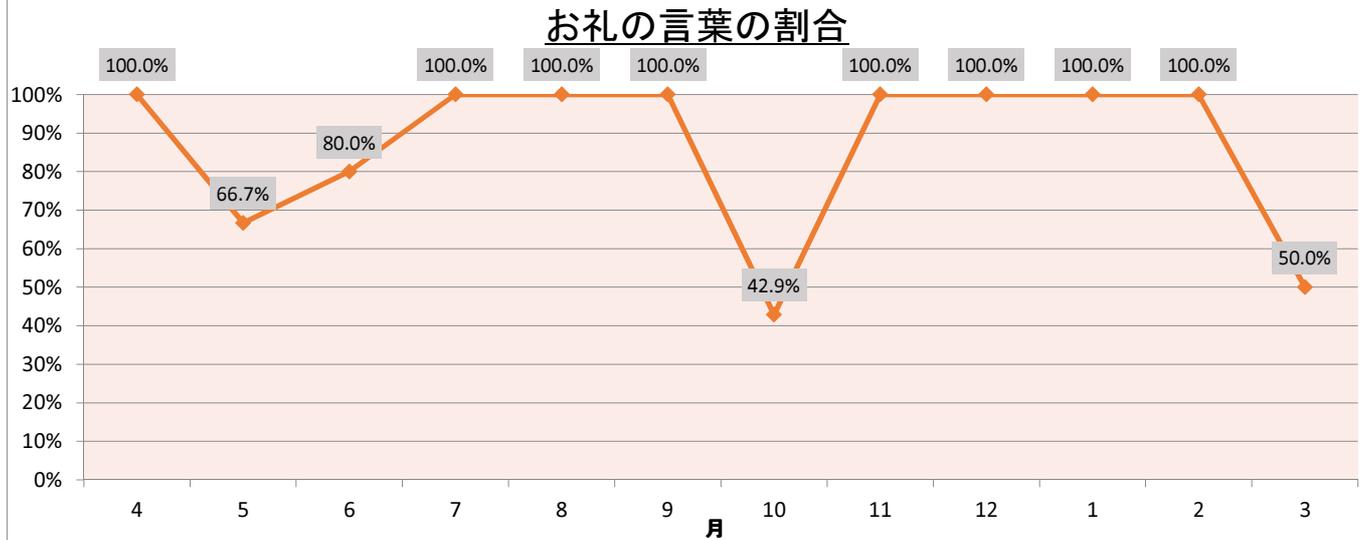


患者満足(2項目)

【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%	66.7%	80.0%	100.0%	100.0%	100.0%	42.9%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	50.0%
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%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
投書数		0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
現場に寄せられたお礼の数		4	2	4	2	2	5	3	3	4	2	3	3
現場に寄せられたご意見・ご要望の数		0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	3

今年度は投書・現場に寄せられた声は昨年度の61件から47件に減少した。お礼の割合は約81%で昨年度の83%より減少した。いただいたお礼の言葉の概要としては、本人の気持ちを汲み取ってケアをしてくれた事や亡くなる前に面会ができたこと等、ターミナルケアに対する感謝の言葉が多かった。ご意見・ご要望は昨年度の17%から19%と増加したが、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に関するご意見をいただいた。相手の立場に立って対応をしていく事を心がけていく。