

(3)患者からの苦情に対する処理割合

分子：回答し処理した苦情件数

- ・委員会等にて対応を検討したか否かを問わず、施設内文書に記録された苦情に対する回答数とする。

分母：総苦情件数

- ・苦情対応職員の職種は問わない。
- ・施設内文書に記録された苦情と投書による苦情の合計とする。

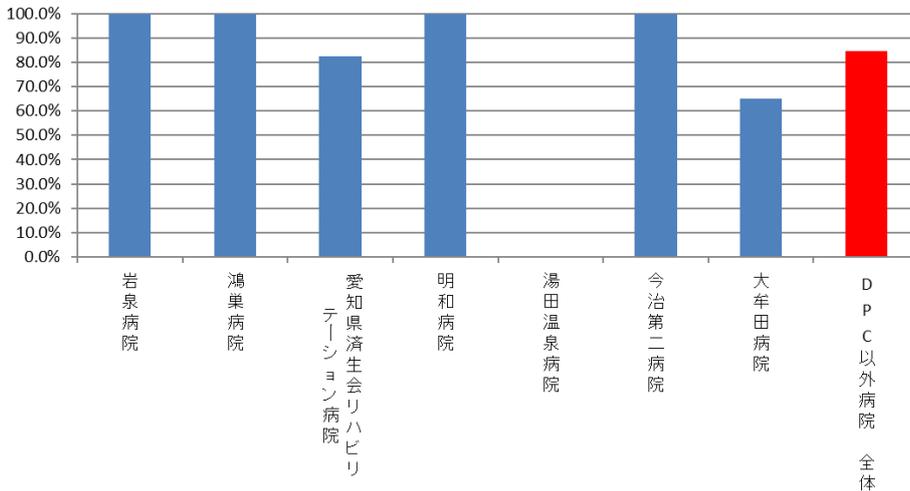
収集期間： 平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月

患者からの苦情は医療の質改善に役立つ貴重な情報源です。必ずしも対応可能な事例ばかりではありませんが、対応を行った件数の割合を指標化することでサービスの質改善への取り組みを評価しようというものです。

指標 3：患者からの苦情に対する処理割合

医療機関種別	医療機関コード	医療機関名	総苦情件数	回答し処理した苦情件数		処理割合
				回答し	処理	
DPC以外病院	033010225	岩泉病院	10	10	100.0%	
DPC以外病院	111700368	鴻巣病院	3	3	100.0%	
DPC以外病院	230400417	愛知県済生会リハビリテーション病院	40	33	82.5%	
DPC以外病院	242705150	明和病院	61	61	100.0%	
DPC以外病院	350311776	湯田温泉病院	0	0	-	
DPC以外病院	380210603	今治第二病院	15	15	100.0%	
DPC以外病院	404419164	大牟田病院	66	43	65.2%	
		DPC以外病院 全体	195	165	84.6%	
診療所	082910354	波崎診療所	1	1	100.0%	
診療所	3320700184	昭和町診療所	57	57	100.0%	
		診療所 全体	58	58	100.0%	

010003_患者からの苦情に対する処理割合
(DPC以外の病院)



010003_患者からの苦情に対する処理割合
(診療所)

