

(3)患者からの苦情に対する処理割合

計測値 1：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。

計測値 2：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。

評価値の計算：割合（x.x%）：計測値 2 ÷ 計測値 1

収集期間： 令和 2 年 4 月～令和 3 年 3 月

010003：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
DPC以外病院	033010225	岩泉病院	6	6	100.0%
DPC以外病院	111700368	鴻巣病院	52	52	100.0%
DPC以外病院	140210328	東神奈川リハビリテーション病院	64	8	12.5%
DPC以外病院	230400417	愛知県済生会リハビリテーション病院	41	41	100.0%
DPC以外病院	242705150	明和病院	30	30	100.0%
DPC以外病院	350311776	湯田温泉病院	2	2	100.0%
DPC以外病院	380210603	今治第二病院	6	6	100.0%
		DPC以外病院 全体	201	145	72.1%
診療所		小田診療所	0	0	-
診療所		昭和町診療所	7	7	100.0%
診療所		陸前高田診療所	0	0	-
		診療所 全体	7	7	100.0%

