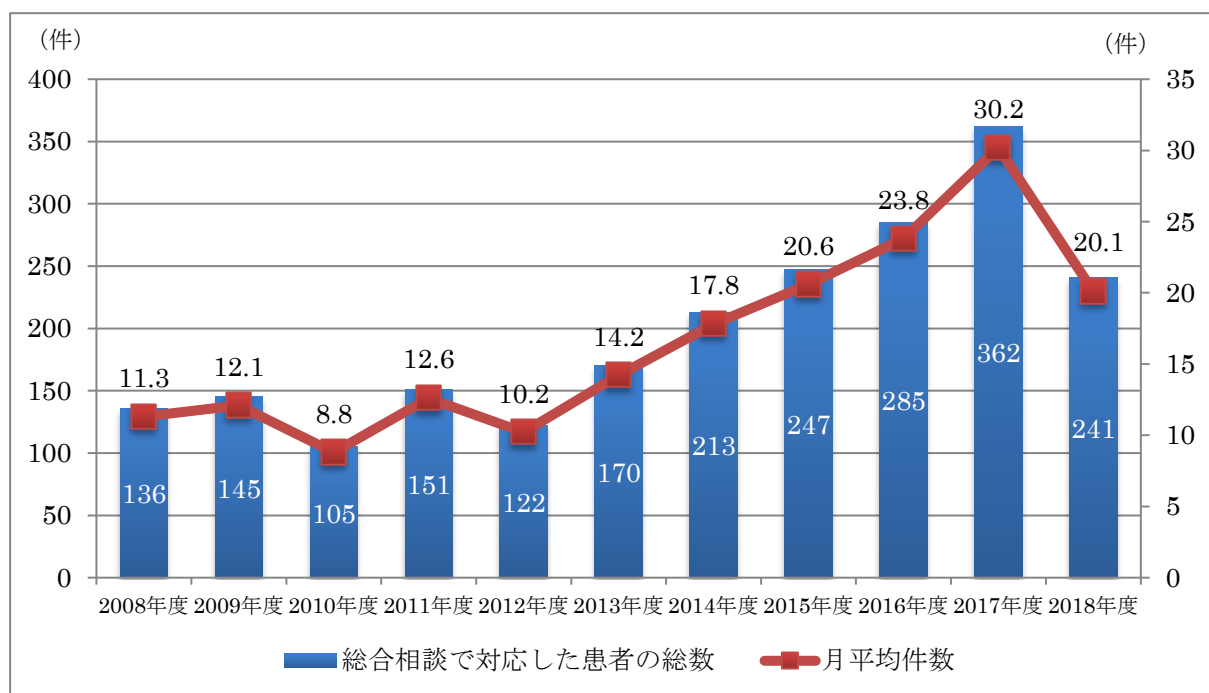


1 2. 相談窓口で対応した患者の総数



相談窓口に来られた患者の件数を各年度別でグラフにした。相談内容は職員個人へのクレームから疾患に関することまで多岐にわたっている。(受診相談は、この数値に含まれない。)

件数は2017年度と比較し減少しており、医師への苦情が30%、看護師への苦情が8%、クレーム以外で話を聞いてほしいと望まれる相談は48%を占める。最近の傾向としてはクレーム以外の件数、同じ相談者の複数回の相談が多い。治療に対する不安感、治療以外の自身が抱えている不安感がクレームに繋がる傾向がある為、患者状態を十分に理解し対応する事が望ましい。

データ提供 総務室