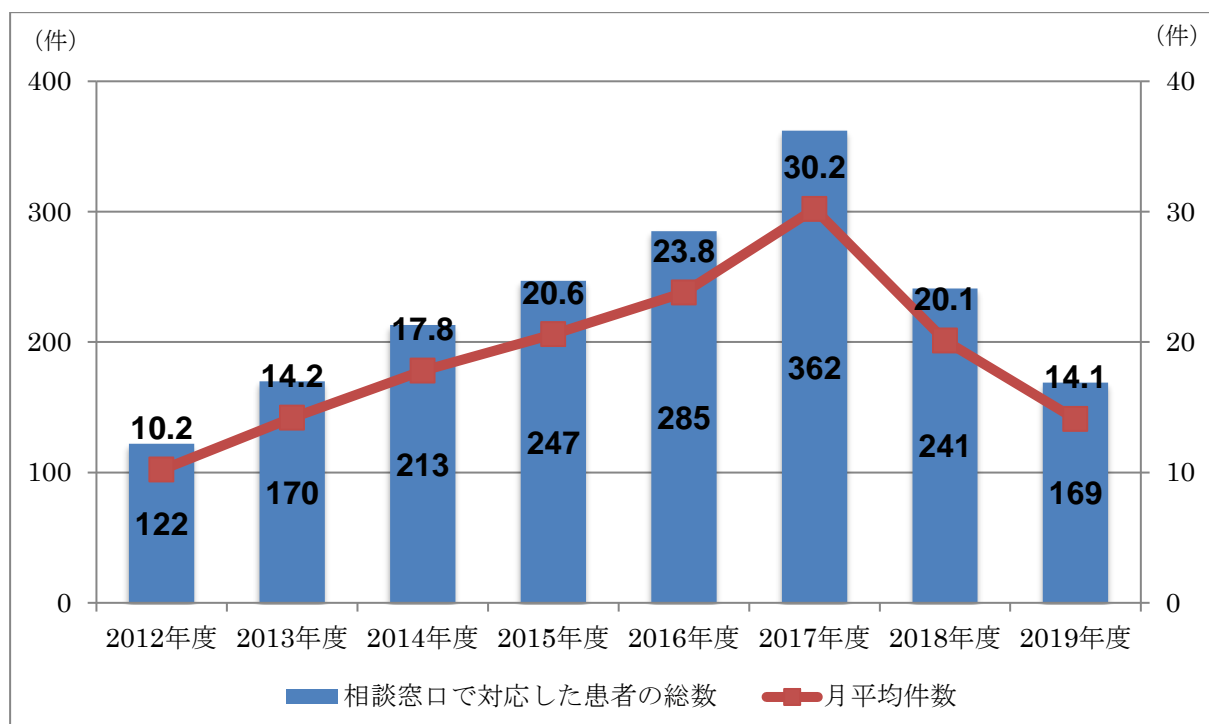


1 2. 相談窓口で対応した患者の総数



相談窓口へ来室、電話での相談件数を各年度別でグラフ化した。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。)

2019年度の件数は2018年度と比較し減少しており、医師への苦情が64件(前年比-8)、看護師への苦情が20件(前年比-2)、クレーム以外で話を聞いてほしいと望まれる相談は85件であった。最近の傾向としては、病院設備に関すること、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た上での対応が求められる。

データ提供 総務室