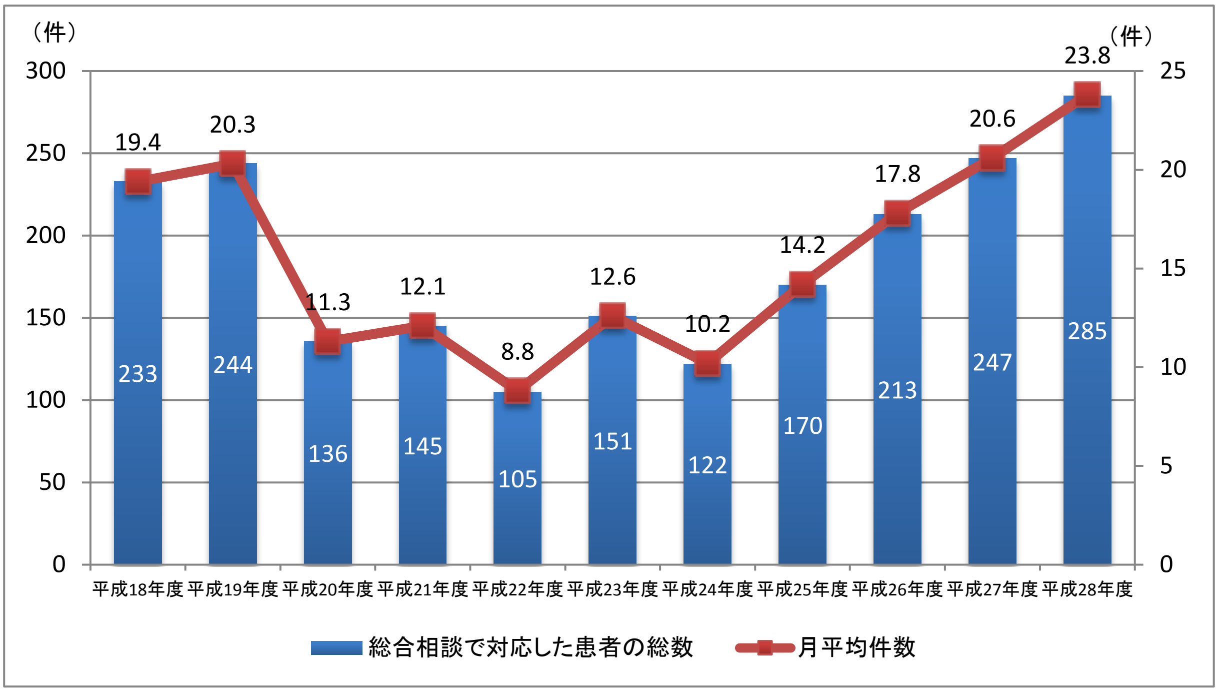
## １２．相談窓口で対応した患者の総数




相談窓口に来られた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。）

件数は前年度と比較し増加しており、医師への苦情が２８％、看護師への苦情が１６％、クレーム以外で話を聞いてほしいと望まれる相談は２２％を占める。最近の傾向としてはクレーム以外の件数が増加している。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　総務部