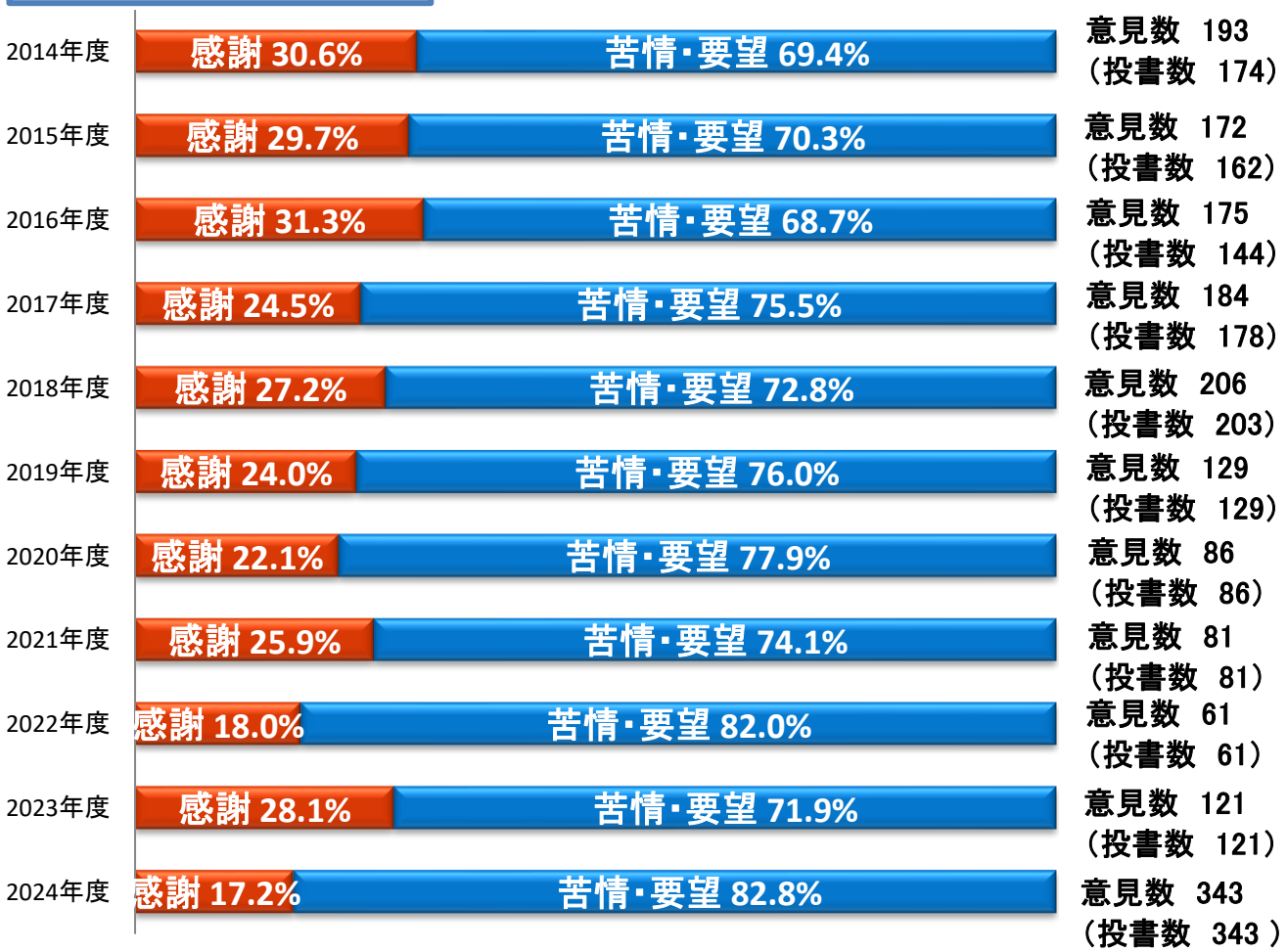
意見箱の投書に占める感謝と苦情の割合

【指標の説明】

当院では、患者さんやご家族から直接いただくご意見をより良い病院となるための貴重なご意見ととらえており、各病棟の食堂、正面玄関、救急外来等、院内の合計11ヶ所に意見箱を設置しています。
いただいたご意見は院内の会議で報告するとともに、関係部署に改善策を検討するようフィードバックしています。また患者さんやご家族へは、ご意見への回答を院内で掲示することでフィードバックしています。
患者満足度と合わせて、当院の提供する医療に満足していただけているかを図る大切な指標です。

【定義】

分子	感謝の件数、苦情・要望の件数
分母	各年度ごとの、意見箱に寄せられたご意見の件数

岐阜県立多治見病院の推移