

(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： 平成 30 年 4 月～令和元年 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 | 9 | 9 | 100.0% |
| DPC以外病院 | 111700368 | 鴻巣病院 | 8 | 8 | 100.0% |
| DPC以外病院 | 140210328 | 東神奈川リハビリテーション病院 | 26 | 26 | 100.0% |
| DPC以外病院 | 230400417 | 愛知県済生会リハビリテーション病院 | 37 | 37 | 100.0% |
| DPC以外病院 | 242705150 | 明和病院 | 93 | 93 | 100.0% |
| DPC以外病院 | 350311776 | 湯田温泉病院 | 10 | 10 | 100.0% |
| DPC以外病院 | 380210603 | 今治第二病院 | 23 | 23 | 100.0% |
| | | DPC以外病院 全体 | 206 | 206 | 100.0% |
| 診療所 | | 済生会春日診療所 | 0 | 0 | - |
| 診療所 | | 小田診療所 | 1 | 1 | 100.0% |
| 診療所 | | 昭和町診療所 | 42 | 42 | 100.0% |
| | | 診療所 全体 | 43 | 43 | 100.0% |

