# 患者相談窓口設置要綱

# (目的及び設置)

# 第1条

患者等からの苦情、療養中の様々な問題及び医療安全に関する相談等の受付相談窓口と して患者相談窓口を入退院支援センター内に置く。

#### 第2条

担当者は病院長が任命する医師1名、看護師1名、事務2名、MSW、とし、責任者は 事務部長、入退院支援センター長とする。

### (相談内容の取り扱い)

### 第3条

- 1、 相談に対応したものは別に定める「患者相談窓口対応報告書」に相談内容を記載し責任者に報告する。
- 2、 責任者は報告を受けた相談内容について確認し、サポート会議で検討する。
- 3、 サポート会議は毎週火曜日患者相談窓口の担当者により開催する。相談の内容 により各委員会及び各部署の担当者に会議への参加を求め、情報共有を図ると ともに、問題の改善に務める
- 4、 部署の担当者は検討された内容を自部署に持ち帰り、当事者の意見を聞くと共 に、迅速にその対応策を検討し、その結果をサポート会議に報告する。
- 5、 責任者は提出された患者相談報告書と関係する部門等が対処した内容を、必要 に応じて運営会議に報告する
- 6、 関係する部門等において処理できない事案については、責任者は院長へ相談の うえその解決にあたる。
- 7、 責任者は、相談内容及びその処理状況について事案によっては、医療安全委員会 に報告するとともに、<u>医療事故再発防止等に有効とする判断事例については病院</u> 内へ周知徹底し、病院の運営改善に積極的活用するものとする
- 8、 各部署で苦情・クレーム等に対応した場合も患者相談報告書に記載し、担当者 に提出する。
- 9、 相談内容に医療安全に関係するものがある場合は、議事録を医療安全に挺出し 報告とする
- (付) 苦情、病院に対する意見等を主に扱い、医療ソーシャルワーカー (MSW) の相 談業務については、MSWが記録及び件数も集計する。MSWの業務外の内容につ いては、サポート会議にて検討する。

## (受付時間)

# 第4条

- 1、患者相談窓口の受付時間は病院営業日の平日(月~金)9:00~17:00 までとする。 上記以外で緊急における相談は各部署責任者が対応する
- 2, 各部署で対応した案件についてはその内容と対応を「患者相談窓口対応報告書」 に記載し、責任者まで提出する

### (守秘義務)

#### 第5条

相談を受けた担当者は正当な理由がなくその業務上知り得た人の秘密を漏らしてはならない。 患者相談室担当者でなくなった後においても同様とする

(不利益を受けない配慮)

### 第6条

責任者は、窓口相談した患者、家族が不利益を受けないように適切な配慮をしなければ ならない

(記録の保管)

### 第7条

窓口業務に関する相談内容の記録(患者相談報告書)は入退院支援センターにおいて保存管理する。

(表示)

#### 第8条

患者相談窓口の案内は、設置の趣旨、担当者及び責任者の氏名、受付時間等を入退院支援センター入り口に表示する。

(雑則)

### 第9条

この内規に定めるものの他、窓口業務の運営に関して必要な事項は別に定める。

(附則)

この規約は平成24年4月1日から施行する。

平成24年5月1日改定

平成25年3月1日改定

平成28年1月15日改定

平成29年4月1日改定

平成30年10月1日改定

令和2年4月1日改定