

## ● 活動目的及び方針など

## (目的)

当院受診中の患者さんやそのご家族、当院をこれから受診しようとしている患者さんやそのご家族、以前に当院を受診されたことのある患者さんやそのご家族、といった当院に関わる全ての方々の疾病に関する医学的な質問並びに生活上及び療養上の不安等、といった様々な相談に対応し、個々の問題を解決することを目的に設置

## (方針)

各部門の対応窓口(以下「対応窓口」とする)の支援体制の確立

対話による問題の整理と明確化、及び代弁・仲介機能による的確な対応、対応窓口への移行の実施

## (対象者)

1. 当院受診の患者さん又はそのご家族
2. 当院をこれから受診しようとしている患者さん又はそのご家族
3. その他の関係者

## (業務)

1. 相談業務は相談内容に応じて、直接対応あるいは担当者への案件の取り次ぎ
2. カンファレンスを週1回程度開催。相談内容により必要に応じて担当者の参加を求め、取り組みの評価を行うことによる業務体制の見直し
3. 案件によっては、医療安全管理委員会との連携
4. 相談窓口の設置目的、機能、活用方法、各部門における対応等についての、院内配布物や院内イントラネットを通じた各部門への周知・徹底
5. 患者相談窓口の活動に関した、相談に対応する職員、相談後の取扱、相談情報の秘密の保護

## (相談方法)

相談方法は、原則として電話相談／対面相談で対応

## (窓口の場所)

相談を行う場所は下記の場所とし、相談内容に応じて、適宜場所の選定をすることが望ましい。原則は

1. ～3. の順に利用
1. 入院相談室 (当院本館2F)
2. 相談室1. 2 (当院西棟2F)
3. 患者相談室 (当院本館2F)

## (相談の記録)

1. 最初に電話又は対面で相談、対応した室員は、別紙「患者サポート室対応簿」に記載
2. 担当者は、相談内容及びその後の対応について、別紙「患者サポート室日誌」に記載

## (報告体制)

1. 相談の実績は、日報・月報・年報を作成し、室長の決済後、院長に報告
2. 緊急の対応を要する場合は、直ちに室長から、院長へ報告

## (不利益を受けない配慮)

室の業務に関連して、患者さんが不利益を受けないように適切に配慮

## 患者サポート室患者相談対応フロー



### 【相談スペース】

- ・ 医事カウンター横「入院相談室」
- ・ 西棟 2 階 「相談室 1」「相談室 2」
- ・ 企画課（医事）内にある「患者相談

※ 患者サポート室を通さずに直接各部署で対応した場合も、相談後の取扱い・その他の必要事項について、患者サポート室に報告を行う。

### ● 案件(2019 年度 延べ件数 1306 件)

①直接相談室へ来られた相談件数	1286
②電話による相談件数	15
③各部門へ依頼した相談件数	5
④診療に関する相談件数	1125
⑤苦情・クレームの相談件数	9
⑥その他の相談件数	172