

## 12 患者相談窓口運営要領

## (目的)

第1条 患者相談窓口運営要領は、医療安全管理規程第11条の規程により設置する、患者相談窓口（以下「相談窓口」という。）の円滑な運営を図ることを目的とする。

## (相談窓口)

第2条 前条の目的を達成するため、独立行政法人国立病院機構下志津病院（以下「当院」という。）に患者相談窓口を置く。

- 2 相談窓口は、企画課に置き表示するとともに外来プラズマテレビで案内する。
- 3 対応時間は平日の8時30分から17時15分とする。
- 4 相談内容の秘密を保持し、相談により患者及び家族等が不利益を受けないよう適切な配慮を行う。
- 5 企画課専門職を責任者として、医療に関する患者及び家族等からの苦情、相談等に迅速に対応し、互いの信頼関係の構築を図る。算定・病歴係長は相談内容を記録する。
- 6 企画課専門職は、相談内容等を事実確認し副院長に報告して指示を受ける。
- 7 企画課専門職は、指示を受け各部門の責任者にその相談内容等を伝える。
- 8 責任者は、その対応について検討し、副院長に報告する。
- 9 苦情や相談等で医療安全に関わるものについては、医療安全管理者に連絡し当院の安全対策の見直し等に活用する。また、医療安全管理委員会と十分に連携し、その状況を記録し院長決済を受け、2年間保管する。
- 10 支援体制確保のため、各部門において、患者及び家族等からの苦情、相談等を受けた職員は、速やかに患者相談窓口へ報告する。
- 11 相談内容により、MSWや退院調整看護師が関わる支援や必要な情報提供を行う「患者サポート体制・相談支援窓口運用マニュアル」は、別途定める。

(医療安全管理のための指針 医療安全管理規程及びマニュアル IIIマニュアル 31 参照)

## (庶務)

第3条 相談窓口の記録、保管、庶務的事項については企画課専門職または算定・病歴係長が行う。

## (附則)

この運営要領は、平成15年4月1日から施行する。

平成16年4月1日 一部改正

平成27年8月1日 一部改正