

IX. 患者からの相談への対応

R1 年 10 月 1 日改訂：医療安全管理室

1. 患者相談・苦情処理に係る指針

(1) 基本理念

一般財団法人 医療 介護 教育研究財団 柳川病院は、医療に関する患者・家族の苦情・心配・相談等に迅速かつ丁寧な対応に努め、患者・家族の主張に対話をつうじて解決に当たっていく。「説明と同意」の成果を得ながら医療者と患者・家族が互いに寄り添い合い双方満足の結果が得られるよう最善をつくす。これにより病院や医療従事者に対する信頼を高めるとともに良質な患者サービスが提供できるよう「患者相談・苦情窓口」を設置し、ここに本指針を策定する。

(2) 基本方針

「患者相談窓口」は、以下の基本方針により運営するものとする。

- ① 患者・家族と病院および病院職員の信頼関係の構築と、「患者中心の医療」を実践する。
- ② 患者・家族が相談しやすい相談体制を構築する。
- ③ 相談業務を行うものは、常に中立的な立場を堅持して業務を行う。
- ④ 相談者のプライバシーを保護するとともに、相談により不利益を被ることがないように配慮する。

(3) 実施体制

① 患者相談窓口の設置・運営

- ・ 一般財団法人 医療 介護 教育研究財団 柳川病院 1 階事務室室内に「医療相談窓口」「苦情相談窓口」を設置する。面談による相談に対応するため、プライバシーに留意し、相談室を使用することを定める。
- ・ 相談受付時間：月曜日～金曜日(9:00～17:15)・土曜日(9:00～12:00)
緊急事態発生時は、この限りではない。

*「患者相談窓口」の業務は、次のとおりとする。

- ・ 患者・家族からの医療・福祉・苦情に至までの心配事の対応
 - ・ 患者・家族からの相談に関係する専任担当者・医師・部署長・当事者等の連絡・調整
 - ・ 相談事例の収集、分析
 - ・ 相談内容の種別により、「保健所、医師会」等との連絡および報告

② 職員配置

「患者相談窓口」には、患者・家族の相談に対応するために、医療安全対策室のメンバーである事務スタッフが初期対応を行い、医療安全管理者に報告する。医療安全管理者は、相談内容に応じて専

門職種間の密接な連携をとり適切な患者サポートを実践する。

* 相談実施に係る留意事項

- ・ 相談の受付：相談方法は、電話、FAX、面談、手紙、電子メールによるもの。
 - ・ 相談の実施
 - ・ 相談者への対応
 - a. 相談者の話をよく聞き、懇切丁寧に対応する。
 - b. 相談内容の種別を正しく行い、医療・福祉・苦情の専門担当者による対応を実施する。
 - c. 相談者から病院への一方的な苦情であっても、担当者は常に中立的な立場で対応する。
 - d. 「相談窓口」は医療事故であるか否か、責任の所在を判断するものではなく、あくまで患者・家族および病院、病院職員の問題解決に向けた検討を重ねていく。
 - e. 相談者のプライバシーを十分配慮し、相談者が不利益を被らないように留意する。
 - f. 法律や医療内容については、専門的な相談であれば助言を得て対応する。
- ・ 運営に関する事項
 - a. 相談に関係する各種の情報を収集するとともに、関係部署との連絡調整や情報交換を密にするよう努める
 - b. 相談内容については、別途、相談・苦情レポートを作成し保管する。
 - c. 相談事例について他職種参加による定期的カンファレンスを実施し、迅速かつ適切な患者サポートにつながっているか検証し円滑な運営をする。
 - d. 苦情相談内容を事例集にまとめあげ、職員の教育に役立てる。

* 関係部署との連携

相談窓口で解決しない事例については、可能な限り他部門（所属長）との連絡調整を行い、相談が完結するよう努める。

(4) 患者への情報提供と説明

本指針は、患者または家族が希望した場合閲覧できるようにする。