

患者サポート相談窓口規約

(目的)

医療法人聖真会渭南病院は、医療従事者と患者との対話を促進するため、患者またはその家族等（以下「患者等」という。）に対する支援体制を構築するため、患者サポート相談窓口（以下「相談窓口」という。）を設置し、患者等からの疾病に関する医学的な質問ならびに生活上及び入院上の不安等に関する相談について、懇切丁寧に対応することを目的とする。なお、医療従事者と患者等との良好な関係を築くため、患者支援体制を整備して対応する。

(相談窓口)

1. 相談窓口は、相談室・地域連携室に設置する。また、病院内の見やすい場所に相談窓口の常設及び活動に関する院内表示を行い、入院案内冊子やホームページに相談窓口案内を掲載するとともに、患者等が利用しやすいように努める。
2. 相談窓口の受付時間は、月曜日から金曜日までの9時00分から17時00分までと、土曜日の9時00分から12時00分までとする。
ただし、次に掲げる日については、受付業務は行わないものとする。
 - (1) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178条）に規定する休日
 - (2) 年末年始（12月31日から1月3日まで）、お盆休み（8月15日）、その他病院が指定する日
3. 相談窓口には、医療関係団体等が実施する医療対話仲介者の養成を目的とした研修を修了した、専任の社会福祉士または相談員を常時配置する。

(患者支援体制と整備)

1. 患者支援体制確保のため、相談窓口と各部門が十分に連携する。
2. 各部門において、患者支援体制に係る担当者を配置する。
3. 患者支援に係る取り組みの評価等を行うカンファレンスは、毎朝のベッドコントロール委員会で集約し開催する。カンファレンスには、必要に応じて各部門の患者支援体制に係る担当者等を招集する。カンファレンス記録は、相談窓口担当者が作成し、2年間保管する。

4. 各部門において、患者等から相談を受けた場合の対応体制及び報告体制をマニュアルとして整備し、職員に遵守させる。なお、マニュアルは、各担当者を招集したカンファレンスにおいて、適宜見直しする。
5. 相談窓口担当者は、相談窓口及び各部門で対応した患者等の相談件数及び相談内容、相談後の取り扱い、その他の患者支援に関する実績を記録し、院長決済を受け2年間保管する。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、同様に決済、保管する。
6. 病院内の見やすい場所に、以下のとおり相談窓口が設置されていること及び患者等に対する支援のため実施している取り組みを掲示する。また、入院患者については、入院時に入院案内の冊子を用いて相談窓口について説明する。

※（掲示内容）患者サポート相談窓口について

疾患に関する医学的な質問並びに生活上及び入院上の不安等、さまざまな相談をお伺いする窓口を設置しています。ご希望の方は相談窓口（受付）までお申し出ください。

また、支援体制として以下の取り組みを実施しています。

1. 相談窓口と各部門（医療相談・看護相談・医療福祉相談・お薬相談・栄養相談・医療安全等）が連携して支援しています。
2. 各部門に患者支援担当者を配置しています。
3. カンファレンスを週1回開催し、取り組みの評価を行っています。
4. 相談への対応・報告体制をマニュアル化し、職員に遵守させています。
5. 支援に関する実施を記録しています。
6. 定期的に支援体制の見直しを行っています。

渭南病院院長

社会福祉士 相談員

（相談窓口対象と担当者の業務指針など）

1. 対象者は、(1) 当院受診患者・家族、(2) 当院をこれから受診しようとしている患者・家族、(3) その他関係者とする。
2. 相談方法は、相談窓口受付時間において、原則として電話相談または対面相談とする。

3. 相談内容が苦情・意見の場合は、相談者の立場で傾聴し問題を整理する。また、必要に応じて「苦情・意見相談記録」を各部門の担当者に回覧し、院長に報告する。緊急の対応を要する場合は、相談窓口担当者を通して、即時に院長に報告する。
4. 相談窓口担当者は、患者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。
5. 相談窓口担当者は、医学用語や外来語を極力使用せず、平易な言葉や表現による説明を行う。ケースに応じて、具体的な数値や治療成績等を入れた資料を用いて説明する。
6. 相談窓口担当者は、問題解決の支援を行い、必要に応じて助言、情報提供等を行う。内容によっては、専門的な知識や技術を持つ他職種に相談し、支援の継続を依頼する。また、各部門のスタッフから紹介により介入を行う場合は、医療チームの一員として支援を行う。
7. 病名などの説明については、主治医に確認したうえで実施する。チームとしてサポートを行っていく上でも、病名を伝える場に、可能な限り担当看護師ならびにキーパーソンの同席を求める。

以上

附則

1. この内規は、平成27年6月1日から実施する。