

5 患者相談窓口に関する規程

(活動の趣旨)

第1条 士別市立病院医療安全管理指針第13条の規程により、患者等からの苦情、相談に応じられる体制を確保するため、地域医療室に患者相談窓口を常設する。

(責任者及び担当者)

第2条 相談窓口の責任者を地域医療室室長とする。

- 2 責任者は、相談窓口の業務を掌り、担当職員を統括する。
- 3 相談窓口の担当者は、医療ソーシャルワーカーが担当する。

(設置場所)

第3条 相談対応を行う場所は2階、医療相談室とする。

(受付時間)

第4条 窓口の受付時間は、原則として診療日の午前9時から午後5時までとする。

(相談後の取扱)

第5条 患者等から苦情・相談を受けた場合の取扱いについては、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 担当者は、別に定める報告書に相談内容等を記載し、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精査したうえで、関係する診療科等へその処理について依頼する。
- (3) 前号により依頼を受けた診療科等は、迅速にその解決にあたるものとし、その処理状況を責任者に報告するものとする。
- (4) 関係する診療科等において処理できない場合には、責任者は病院長と相談のうえ、その解決にあたるものとする。
- (5) 責任者は、相談内容及びその処理状況等について医療安全管理室医療安全管理者に報告するとともに、医療事故再発防止等に有効と判断する相談事例については、病院内に周知徹底し、病院の運営改善に積極的に活用するものとする。

(相談情報の秘密保護)

第6条 責任者及び担当者は、職務上知り得た相談内容等の情報については、関係者以外の者に漏らしてはならない。

(患者や家族等が不利益を受けない配慮)

第7条 責任者は、窓口相談をした患者等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。

(報告)

第8条 責任者は、相談内容及びその処理状況等について医療安全管理室医療安全管理者に報告するとともに、医療事故再発防止等に有効と判断する相談事例については、病院内に周知徹底し、病院の運営改善に積極的に活用するものとする。

(事務)

第9条 窓口業務に関する事務は、地域医療室が担当する。

(雑則)

第10条 この規程に定めるもののほか、窓口業務の運営に関して必要な事項は別に定める。

附則

この規程は、平成19年4月1日から施行する。

この規程は、平成19年11月1日から施行する。

この規定は、平成28年11月1日から施行する。