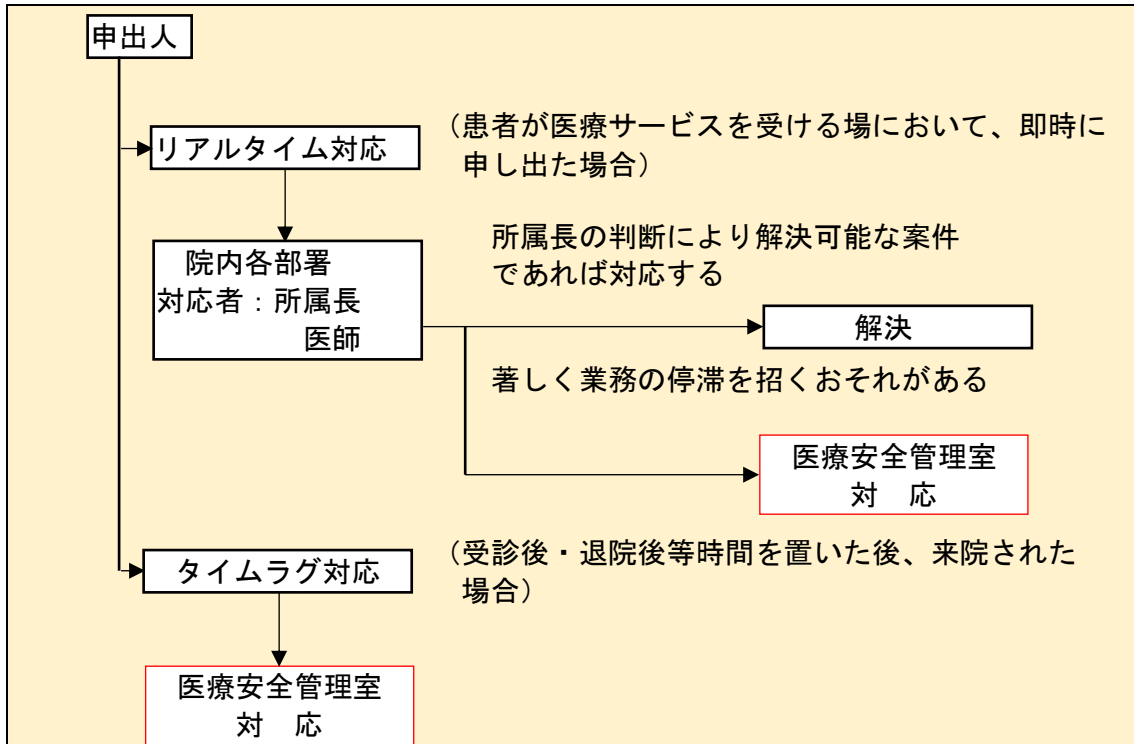


## 6 苦情・相談対応

### 6-1 苦情・相談対応フローチャート

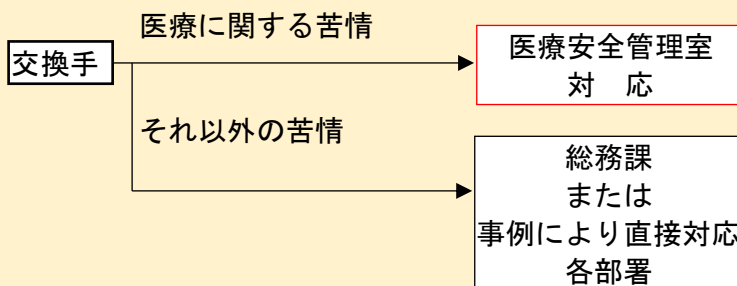


※土日、祝日、夜間時間外対応

原則として平日日中に医療安全管理室に来て頂くよう説明する。

対応者は必ず医療安全管理室へ報告する。

※電話対応について



連絡先：医療安全管理室

医療安全管理者	参事（総務課長）	MSW
PHS:1413	PHS:1403	PHS:1206

6-2 苦情・相談内容報告書

オーダー端末より印刷して下記報告書を医療安全管理室へ提出する。

院長	副院長	診療部長	医長	薬局長	看護部長	経営管理部長	管理者	医療安全管理室

苦 情 ・ 相 談 内 容 報 告 書

受 付	日 時	令和 年 月 日 ( ) 午前・午後 時 分	
	担当課	職・氏名	
苦 情 ・ 相 談 区 分	<input type="checkbox"/> 診療に関する事		<input type="checkbox"/> 設備・建物に関する事
	<input type="checkbox"/> 看護に関する事		<input type="checkbox"/> 医療事務に関する事
	<input type="checkbox"/> 接遇に関する事		<input type="checkbox"/> その他( )
相 手 方	氏 名	(男・女)	年 令
	登録番号	-	住 所
発 生 場 所	階	病棟	科外来
			科(室) その他( )
発生日時 <small>(職場長への報告日時)</small>	令和 年 月 日 ( ) 午前・午後 時 分発生		
	令和 年 月 日 ( ) 午前・午後 時 分報告		
苦情・相談内容(現状)			
処理状況(各診療科等)			
原因と分析(今後の処理方針)			
備考			