



患者相談窓口運営要綱

(目 的)

第1条 当要綱は患者相談窓口の円滑な運営を図ることを目的とする。

(窓 口)

第2条 前条の目的を達成する為、「医療法人社団 秀林会 吉見病院」内に患者相談窓口を設置する。

- 2 患者相談窓口は、地域連携室にてその業務を担う。
- 3 相談対応は平日の9：00～17：00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が不利益を被ることがないよう適切に配慮する。
- 5 当法人理事長又は病院長を最高責任者とし、迅速且つ円滑にお互いの信頼関係の構築に努める。
- 6 患者相談窓口配置される職員は、地域連携室（兼務者含）所属とする。
- 7 相談受付者は苦情、相談内容を記録し、関係部署又は総括責任者へ報告を行う。
- 8 週に1回程度「患者支援に係るカンファレンス」を開催し、必要に応じ事例を検討する。
- 9 患者及び家族より直接苦情・相談を受けた職員は、速やかに患者相談窓口まで報告するよう周知し、その場合も記録する。
- 10 相談への対応や手順等については、別紙手順書を参考にする。

(保 管)

第3条 記録等の相談に係る文書は、地域連携室にて厳重に5年間保存する。

(附 則)

この運営要綱は令和4年4月1日より施行する。※令和7年4月～時間変更



医療法人社団 秀林会

吉 見 病 院

患者相談窓口運営手順

- 1) 電話対応の場合は、所定の記録用紙に苦情・相談内容等を記録する。
- 2) 面談希望の場合は日時を調整し、面談者数を確認後、感染対策について伝える。
- 3) 相談時はなるべく話しやすい雰囲気を中心掛けると共に、曖昧な表現を避ける。
- 4) 相談場所は個人情報の流出を防ぐ観点から、原則相談室を利用する。
- 5) 相談内容によってはその場での回答を避け、カンファレンスにて各部署と相談後、最高責任者の判断を仰ぐ。
- 6) 当院への入院（所）が決定した場合は、入院（所）生活における注意事項や、概算費用、退院（所）の目安等を説明する。
- 7) 入院（所）のパンフレット等の資料を活用し、十分理解を得るよう努める。
- 8) 退院後、介護居宅サービス等の利用が必要な場合は、担当ケアマネージャーに対し、病状や入院（所）生活での注意事項等の情報提供を行う。
- 9) 相談者との信頼関係の構築が難しい場合は、最高責任者に相談する。
- 10) 場合によっては、相談者の同意を得た上で相談内容を録音する。

以上

令和4年4月1日

医療法人社団 秀林会

吉見病院