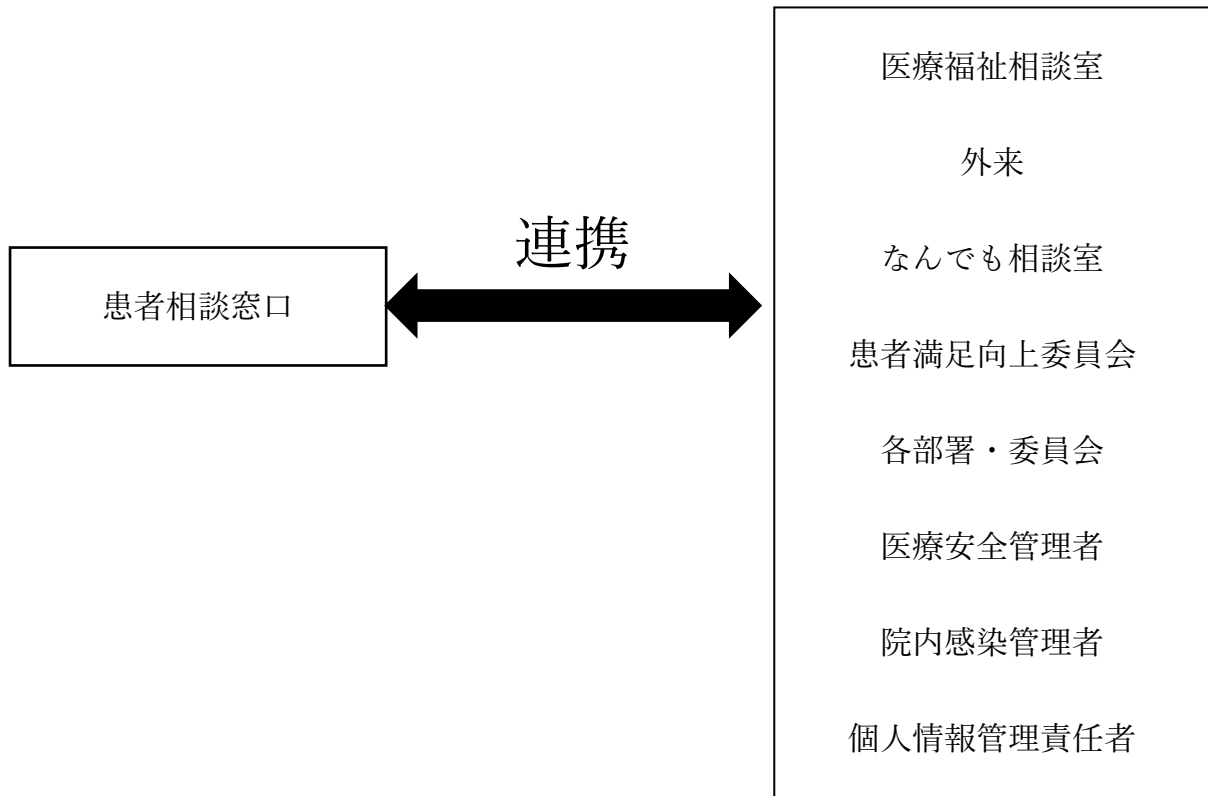


【基本方針】

1. 患者又はその家族（以下「患者等」という。）からの疾病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、様々な相談に各部門が連携して対応する。
2. 相談により、患者等が不利益を受けないよう適切に配慮する。
3. 相談に対応した者は、法の制約の範囲内で守秘義務を負う。

【窓口の設置】

1. 練馬総合病院受付待合いに、患者相談窓口を設置する。
2. 相談窓口の常設について、院内掲示や入院案内への掲載により周知し、患者等が利用しやすいように努める。また、職員が患者等から相談を受けた場合は、患者相談窓口を案内する。
3. 相談時間は平日 8:30～17:30 とする。ただし、年末年始（12/29～1/3）を除く。
4. 相談窓口には常時 1 名を配置する。配置する職員は社会福祉士あるいは看護師とする。
5. 相談体制は下図の通りとし、相談窓口の職員は相談内容および必要に応じて、各部門と連携して対応する。
6. 相談窓口の責任者は事務長とする。



【窓口の業務】

1. 窓口では、患者等からの相談内容に応じて、助言、情報提供等を行う。内容によっては、専門的な知識を持つ適切な部門等の担当者と連携して対応する（必要に応じて、改めて相談日時を設定する）。

（相談内容）

1. 受診科相談
 2. 問診票記入相談・介助
 3. 健康相談
 4. 在宅での困りごと
 5. 介護・福祉サービスに関する相談
 6. 薬の相談
 7. 医療安全に関すること
 8. 感染対策に関すること
 9. 個人情報保護に関すること
 10. その他、職員への意見・要望 等
2. 窓口では、相談内容によっては場所を変えるなど、個人情報保護に十分配慮して対応する。
 3. 相談窓口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する。

【患者支援に係る取り組みの評価】

1. 患者支援に係る取り組みの評価を行うカンファレンスを週1回程度開催する。
2. カンファレンスには各部門の患者支援体制に係る担当者等が参加する。
3. 定期的に患者支援体制に対する取り組みを見直す。

【管理者への報告】

1. 相談内容および対応事項について重大なものは管理者に報告しなければならない。
2. 管理者は報告を受けた事項に対して、根本的な対策をとるよう努める。

平成24年4月1日 作成
平成30年8月1日 改定
令和元年12月1日 改定
令和3年12月1日 改定