

6 患者・家族からの相談対応

患者・家族からの相談に適切に応じる体制を確保するために、総合案内及び地域連携部に相談窓口を常設する

- (1) 患者相談窓口の活動に関し、設置場所、担当者、及び責任者、対応時間などについて、患者に明示する
- (2) 患者相談窓口の活動に関し、相談に対応する職員、相談後の取扱い、相談情報の秘密保護、管理者への報告などに関する規程を整備する。〈別添「患者サポート体制」相談窓口運用マニュアル〉
- (3) 相談により、患者及び家族が不利益を受けないよう適切な配慮を行なう
- (4) 苦情や相談で医療安全に関するものについては、医療安全管理者に報告し、当該施設の安全対策の見直し等に活用する