

大垣市民病院「患者相談窓口」設置要綱

(設置)

第1条 大垣市民病院（以下「病院」という。）は、病院での診療等に対する患者又はその家族等（以下「患者等」という。）からの相談や苦情（以下「相談等」という。）に適切に応じる体制を確保するため、患者相談窓口（以下「窓口」という。）を設置する。

(目的)

第2条 窓口は、病院における患者等の医療や医療福祉に関する相談等に迅速に対応することを目的とする。

(設置場所)

第3条 窓口の設置場所は、よろず相談・地域連携課とする。

(受付時間)

第4条 窓口の受付時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、次に掲げる日については、行わないものとする。

- (1) 土曜日及び日曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- (3) 12月29日から翌年1月3日までの日（前号に掲げる日を除く。）

(相談等に対する取扱い)

第5条 患者等からの相談等をお聞きするため、窓口を担当者を配置することとする。相談等の内容によっては、速やかによろず相談・地域連携課長（以下「責任者」という。）に報告し、相談等の対応を、関係部署のリスクマネージャー（医師、看護師、医療安全管理者等）に依頼することとする。

なお、相談等の取扱いについては、次のとおりとする。

- (1) 担当者は、相談受付票（様式1）に相談等の内容を記載し、責任者に報告する。
- (2) 責任者は、報告を受けた相談等について精査し、関係部署へその対応を依頼する。
- (3) 依頼を受けた関係部署は、迅速にその解決にあたるとともに、その処理状況を責任者に報告する。
- (4) 責任者は、関係部署により対応された結果を記載した苦情等対応票を病院長に報告する。
- (5) 相談受付票及び苦情等対応票は5年間保管することとする。

(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等の内容を関係者以外の者に漏らしてはならない。

(不利益を受けない配慮)

第7条 責任者は、相談等を行った患者等が不利益を受けないよう、適切に配慮しなければならない。

(事務処理)

第8条 患者相談窓口に関する事務は、よろず相談・地域連携課において処理する。

(その他)

第9条 この規程に定めるもののほか、患者相談窓口の運営に関して必要な事項は別に定める。

附 則

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成29年8月1日から施行する。