

患者相談窓口の設置について

1. 基本方針

当院は患者様に適切な医療サービスが総合的かつ効果的に提供されることを基本理念としております。当院が提供する医療サービスが患者様との対等な立場で提供されることとなっており、患者様は提供された医療サービスにご不満あるいはご意見がある場合はご意見、苦情を申し立てることができます。患者様の意思および人格を尊重し、患者様の立場に立って処理にあたることを基本とします。

2. 相談窓口について

相談窓口	医療法人社団哲栄会 順天病院 地域連携部・相談室
電話番号	011-376-3451 (代表)
ファックス	011-376-3477 (代表)
対応時間	平日 9:00~17:00
	※但し、土日、祝祭日および12月30日~1月3日は除く

上記のとおり担当者を定めておりますが他の相談員、病棟師長、該当部署にご相談いただくことも可能です。

3. 円滑かつ迅速に苦情相談処理を行うための処理体制・手順

- 1) 苦情、相談があった場合は、直ちに患者様またはご家族へ面接。あるいは直接出向くなどして詳しい情報をお聞きするとともに、該当部署の担当者からも事情を確認いたします。
- 2) 必要に応じて病院管理者までを含めて検討会議を実施いたします。(検討会議を行わない場合であっても必ず病院管理者まで処理結果を報告いたします。)
- 3) 苦情、相談があつてから患者様等へ対応処理するまでの期間を14日以内としておりますが内容により予定の期間以上かかる場合は、その理由を随時患者様等へ説明し了承をいただくこととします。
- 4) 苦情、相談については内容等の秘密を厳守するとともに患者様ならびにご家族様に対して不利益とならないように配慮いたします。
- 5) 記録を保管し、再発防止に役立てるようにいたします。(保管期間3年)

4. その他

- 1) 普段から苦情の発生しないようサービスの提供を心掛けます。
- 2) 朝礼、申し送り等での確認、職員の研修等を実施いたします。

※詳細については苦情・相談対応マニュアルに従い実施いたします。