

医療法人〇〇会〇〇病院「患者サポート体制」相談支援窓口運用マニュアル

（目的）

医療法人〇〇会〇〇病院は、医療従事者と患者との対話を促進するため、患者またはその家族等（以下「患者等」という）に対する支援体制を構築するため、相談支援窓口を設置し、患者等からの疾病に関する医学的な質問ならびに生活上及び入院上の不安等に関する相談について、懇切丁寧に対応することを目的とする。なお、医療従事者と患者等との良好な関係を築くため、患者支援体制を整備して対応する。

（相談支援窓口）

1. 相談支援窓口は、〇〇病院医療福祉相談室に設置する。また、病院内の見やすい場所に相談窓口の常設及び活動に関する院内表示を行い、入院案内冊子に相談窓口案内を掲載するとともに、患者等が利用しやすいように努める。
2. 相談支援窓口の開設時間は、月曜日から金曜日までの8時30分から17時までと、土曜日の8時30分から11時30分までとする（(1)国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178条）に規定する祝日、(2)年末年始（12月29日から1月3日）、(3)創立記念日は除く）。
3. 相談窓口には、医療関係団体等が実施する医療対話仲介者の養成を目的とした研修を修了した、専任の看護師〇〇〇〇または専任の社会福祉士〇〇〇〇を常時配置する。なお、看護師の〇〇〇〇は、医療安全対策加算2の専任の医療安全管理者も兼務する。この場合、医療安全に係る業務を行っている時間以外とする。なお、看護師が医療安全に係る業務を行っている間は、社会福祉士を窓口配置する。

（相談支援体制と整備）

1. 患者支援体制確保のため、相談支援窓口と各部門が十分に連携する。
2. 各部門において、患者支援体制に係る担当者を配置する。
3. 患者支援に係る取り組みの評価等を行うカンファレンスを毎週〇曜日17時から開催する。当該カンファレンスには、必要に応じて各部門の患者支援体制に係る担当者等を招集する。カンファレンス記録は、相談支援窓口担当者が作成し、2年間保管する。
4. 各部門において、患者等から相談を受けた場合の対応体制及び報告体制をマニュアルとして整備し、職員に遵守させる。なお、マニュアルは年度末までに、各担当者を招集したカンファレンスにおいて、適宜見直しする。
5. 相談支援窓口担当者は、相談支援窓口及び各部門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し、院長決済を受け、2年間保管する。また、医療安全管理対策委員会と十分に連携し、その状況を記録し、同様に決済、保管する。
6. 病院内の見やすい場所に、以下のとおり相談支援窓口が設置されていること及び患者等に対する支援のため実施している取り組みを掲示する。また、入院患者については、入院時に文書等を用いて相談支援窓口について説明行う。

※（掲示内容）患者サポート体制について

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、さまざまな相談をお伺いする窓口を設置しています。ご希望の方は相談窓口（受付）までお申し出ください。

また、支援体制として以下の取り組みを実施しています。

1. 相談窓口と各部門が連携して支援しています。
2. 各部門に患者サポート担当者を配置しています。
3. カンファレンスを週1回開催し、取り組みの評価を行っています。
4. 相談への対応・報告体制をマニュアル化し、職員に遵守させています。
5. 支援に関する実績を記録しています。
6. 定期的に支援体制の見直しを行っています。

〇〇病院院長 〇〇〇〇 相談支援担当者看護師 〇〇〇〇 社会福祉士 〇〇〇〇

（相談支援窓口対象と担当者の業務指針など）

1. 対象者は、(1)当院受診患者・家族、(2)当院をこれから受診しようとしている患者・家族、(3)その他関係者とする。
2. 相談方法は、相談窓口開設時間において、原則として電話相談または対面相談とする。
3. 相談内容が苦情・意見の場合は、相談者の立場で傾聴し問題を整理する。また、必要に応じて「苦情・意見相談記録」を各部門の担当者に回覧し、病院長に報告する。緊急の対応を要する場合は、相談窓口責任者を通して、病院長に報告する。
4. 相談支援窓口担当者は、患者が不利益を受けないように適切に配慮する。
5. 相談支援窓口担当者は、医学用語や外来語を極力使用せず、平易な言葉や表現による説明を行う。ケースに応じて、具体的な数値や治療成績等を入れた資料を用いて説明する。
6. 相談支援窓口担当者は、問題解決の支援を行い、必要に応じて助言、情報提供等を行う。内容によっては、専門的な知識や技術を持つ他職種に相談し、支援の継続を依頼する。また、各部門のスタッフからの紹介により介入を行う場合は、医療チームの一員として支援を行う。
7. 病名などの説明については、主治医に確認したうえで実施する。チームとしてのサポートを行っていく上でも、病名を伝える場に、可能な限り担当看護師ならびにキーパーソンの同席を求める。

以 上