

文書番号	
版番号	
制定日	/ /
発効日	/ /

相談対応手順

作成者	承認者

1. 目的

患者・家族からの相談に対して適切に対応し、社会的・精神的な負担をかけることなく治療・療養に専念していただくことを目的とする。

2. 適用範囲

当手順書の定める業務範囲は下記のとおり。

- 当院の患者・家族の持つ社会的な相談対応
- 患者・家族からの病院に対する苦情・要望

3. 責任・担当

当手順書における責任担当は下記の通り。

- 相談受付・対応 MSW
- 医療費の未払いに関する相談対応 事務長
- 相談内容の記録 MSW

4. 業務フロー

プロセス	担当者	手順	参照文書、記録等
相談室の周知	MSW	<ul style="list-style-type: none"> ポスター等の相談室のご案内で患者や患者の家族に相談室の紹介を行う。 医師・看護師に、対象となる患者に対して相談室の紹介を行ってもらう。 	
相談受付	MSW	<ul style="list-style-type: none"> 患者・家族より相談の依頼を受け付ける。又は病棟等より相談部門への情報提供を受ける。 相談対象患者の情報を電子カルテ等で確認し、事前に必要な情報を把握しておく。 必要に応じて、ケアマネージャーや他院の地域連携室などに情報の提供を依頼する。 基本事項を「患者相談シート」にまとめ、情報を整理しておく。 	患者相談シート
プライバシー性の確保	MSW	<ul style="list-style-type: none"> 他の患者及び職員に相談内容が漏れないよう、相談者のプライバシーを確保できる場所で行う。 相談者の同意なしに、病院職員以外の者を同席させない。 本人の同意なしに、診療に関する情報を提供しない。 	
相談対応	MSW	<ul style="list-style-type: none"> 相談者より相談を受ける。 相談内容を「相談記録」に記録する。 必要な相談対応を行う。 	相談記録
情報の連携 (診療録への閉じ込み)	MSW	<ul style="list-style-type: none"> 「患者相談シート」と「相談記録」に相談内容や患者情報を記録し、ファイリングする。 同時に相談諸記録をコピーし、病棟の診療録内にとじ込む。 必要な場合、カンファレンスに参加し、患者の社会的問題に対する情報連携及び対応提案を行う。 	患者相談シート 相談記録