

患者支援室(総合患者相談窓口)

1. スタッフ構成

- 椿 雅光;患者支援室長
- 杉山 圭三;患者支援室副室長
- 阿部 カナエ;患者支援室副室長
- 松岡 早苗(看護長)、富増 真知子(看護長)、
箱岡 由香(看護長)、松尾 由記(看護長)、武田 千津、
越智 祐二郎、山口 雅彦、川原 紅美
- ＜部門別支援員＞
- 看護師:4名、薬剤師:1名、臨床検査技師:1名、
診療放射線技師:1名、管理栄養士:1名、事務職員:1名
- ＜相談窓口相談員＞
- 椿 雅光、中川 浩志、名和 由一郎、松岡 早苗、
富増 真知子、岡本 博子、山口 雅彦

2. 認定資格取得

資格名	資格取得者
日本看護協会がん看護専門看護師	武田千津
日本医師会・日本医療機能評価機構 医療対話推進者	山口雅彦

3. 運営方針

患者さんやご家族に対して種々の支援を行い、良質な医療の提供により、県民の安心の拠り所となる病院になること。

＜業務内容＞

患者さんやご家族からの疾病に関する医学的な質問や生活上・入院上の不安等、さまざまな相談に対応し、患者さん等に対する支援および良質な医療を提供することを目的とし、以下の事項を掌握します。

- (1) 総合患者相談窓口で傾聴した意見などについての原因分析処理方針および上部組織への上申、対策の実施等に関すること。
- (2) 総合患者相談窓口のマニュアルに関すること。
- (3) 患者支援体制の整備に係ること。
- (4) 総合患者相談窓口と各部門の連携に関すること。
- (5) 患者支援に関する研修に係ること。
- (6) 外国人患者の受診および外国人診療マニュアルに関すること。
- (7) 身体障害者補助犬同伴に関する対応マニュアルに関すること。
- (8) 苦情対応マニュアルに関すること。
- (9) その他患者支援室の運営に関すること。

4. 実績

- (1) 総合患者相談窓口相談件数
 - ・ 総件数:4,805件
 - ・ 苦情・問合せに係る個別報告書数:106件

■ 相談内容

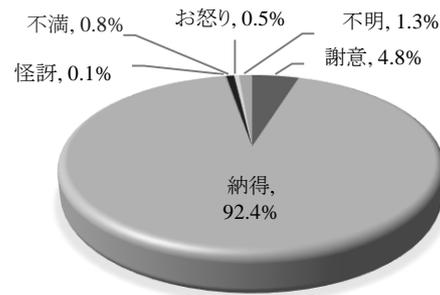
相談内容	件数	割合
受診科相談	2,771	57.7%
診察・診療への苦情・問合せ	247	5.1%
他院紹介に関する問合せ	161	3.4%
セカンドオピニオンに関する問合せ	11	0.2%
医療費に関する問合せ	310	6.5%
福祉・支援等に関する問合せ	48	1.0%
設備・施設に関する苦情や問合せ	23	0.5%
職員の接遇・マナーへの苦情	41	0.9%
その他	1,193	24.8%

■ 分類

分類	件数	割合
相談	4,726	98.4%
苦情	62	1.3%
要望/提言	17	0.4%

- (2) 患者支援室カンファレンス(毎週水曜日:年間 52 回開催)
患者支援室に届いた患者さんの声を共有するとともに、改善が必要と判断した事柄について、関連部署と協議・共働し、改善を図りました。

- (3) 相談後の納得度(約 97%の方が謝意または納得)



- (4) 患者サポート体制充実加算の算定件数:13,444 件
- (5) 選定療養費の料金改定に係る対応
- (6) 患者支援室 COVID-19 関連相談対応
- (7) 愛媛県立中央病院 苦情対応マニュアル配布
- (8) 患者支援室主催研修会(全職員対象)
全国自治体病院協議会主催 オンラインセミナー活用
 - ・ テーマ:医療現場でのクレーム・トラブル対応～訴訟回避ポイント～
 - ・ 講師:楠井嘉行先生
 - ・ 閲覧期間:2022年6月27日～7月15日 視聴者1,573名

5. 2023年度の目標

<医療の質の向上>

- ・ 総合患者相談窓口寄せられる声から問題点の抽出を行い、関連部署を交え多職種で協議し、改善策の検討および提案を行います。
- ・ また、苦情対応マニュアルに則り、問題患者らの情報共有のため管理会議等へ情報提供を行います。

<人財の質の向上>

- ・ 患者支援室主催の研修会を企画し、職員へ各制度による医療費助成や福祉にかかる社会資源等の患者さんへの情報提供を円滑に行える人財育成に寄与します。
- ・ 今年度から施行された苦情対応マニュアルの内容周知のため職員セミナーを開催します。

<経営の質の向上>

- ・ 2022年度新設の重症患者初期支援充実加算取得のため、入院時重症患者対応メディエーターの養成研修に、MSWや医療対話推進者を中心として参加を促し、早期に患者さん・ご家族等に対して治療方針・内容等の理解および意向表明を支援する体制をつくります。