

患者支援室(総合患者相談窓口)

1. スタッフ構成(2025年3月時点)

- 椿 雅光;患者支援室長
- 杉山 圭三;患者支援室副室長
- 以下若干名

2. 認定資格取得(2025年3月時点)

資格名	資格取得者
日本看護協会がん看護専門看護師	1名
日本医師会・日本医療機能評価機構医療対話推進者	1名
(一社)日本臨床救急医学会入院時重症患者対応メディエーター	1名

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) 所管するマニュアルに関すること。
- (7) その他患者支援室の運営に関すること。

4. 実績

■ 総合患者相談窓口相談件数

- ・ 総件数:7,358件(前年比119.7%)

5. 2025年度目標

<医療の質の向上>

- ・ 患者支援部の設置により、相談先に不明な患者さん全ての一次対応を担うことから、関連部門との一層の連携強化を図ります。

<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係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。

<経営の質の向上>

- ・ 紹介・予約制のさらなる周知を図り、医療の適正利用を啓発していきます。