

## 医療安全に関する苦情対応マニュアル

### 改訂履歴

2012年7月2日	改訂	
2021年6月1日	改訂	体裁の統一
2024年1月22日		「患者相談窓口規程」の改訂に伴い、内容すりあわせを行う。
	追記	1. 医療安全管理室の役割としては主に医療に関する安全が脅かされる事案の解決に努める。
	削除	医療安全管理室が対応をする範囲は苦情対応の体制と重複するため削除
	改訂	2. (1) 医療相談室、医療安全管理者の相談内容を区分けした。
	追記	2. (2) 「医療メディエーター」を削除、「苦情対応責任者」の項を追記。
	追記	2. (3) 医療安全対策委員会での報告内容を明確にした。
	改訂	「苦情対応の基本」「苦情対応の基本姿勢」の内容が重複したため「基本姿勢」を「医療安全管理者の対応の実際」に改訂をした。

## 1. 目的

患者・家族等からの医療の安全に関する苦情・相談への対応を定め、懇切丁寧に対応することを目的とする。

## 2. 苦情対応の体制

- (1) 相談の窓口は「須崎くろしお病院 患者相談窓口 規程」に則り、医療相談室とし、医療サービスに係ることは医療相談室、医療の安全に係ることは医療安全管理者とするが、区分けに係わらず必要に応じて連携を行う。
- (2) 医療係争時等に発展する可能性のある場合は、病院長は役職の中から苦情対応責任者を任命し、早期に介入を行う。
- (3) 医療安全に係る申告内容については、「医療安全対策委員会」で情報共有と進捗状況の確認及び今後の対策についての検討を行う。※必要時臨時開催を検討する。

## 3. 苦情対応の基本

- (1) 組織全体で対応する。職員個人に対応はさせない。
- (2) 事実確認を行う
- (3) 常に相手の立場に立ち、私情や先入観にとらわれず、適切な誠意ある対応をする。
- (4) 個人情報に関することやプライバシーに配慮し、知り得た情報は他に漏らさない

## 4. 医療安全管理者としての対応の実際

医療相談室から医療の安全に係る苦情等の報告があった場合には、医療相談室と連携し、以下の対応を原則とする。

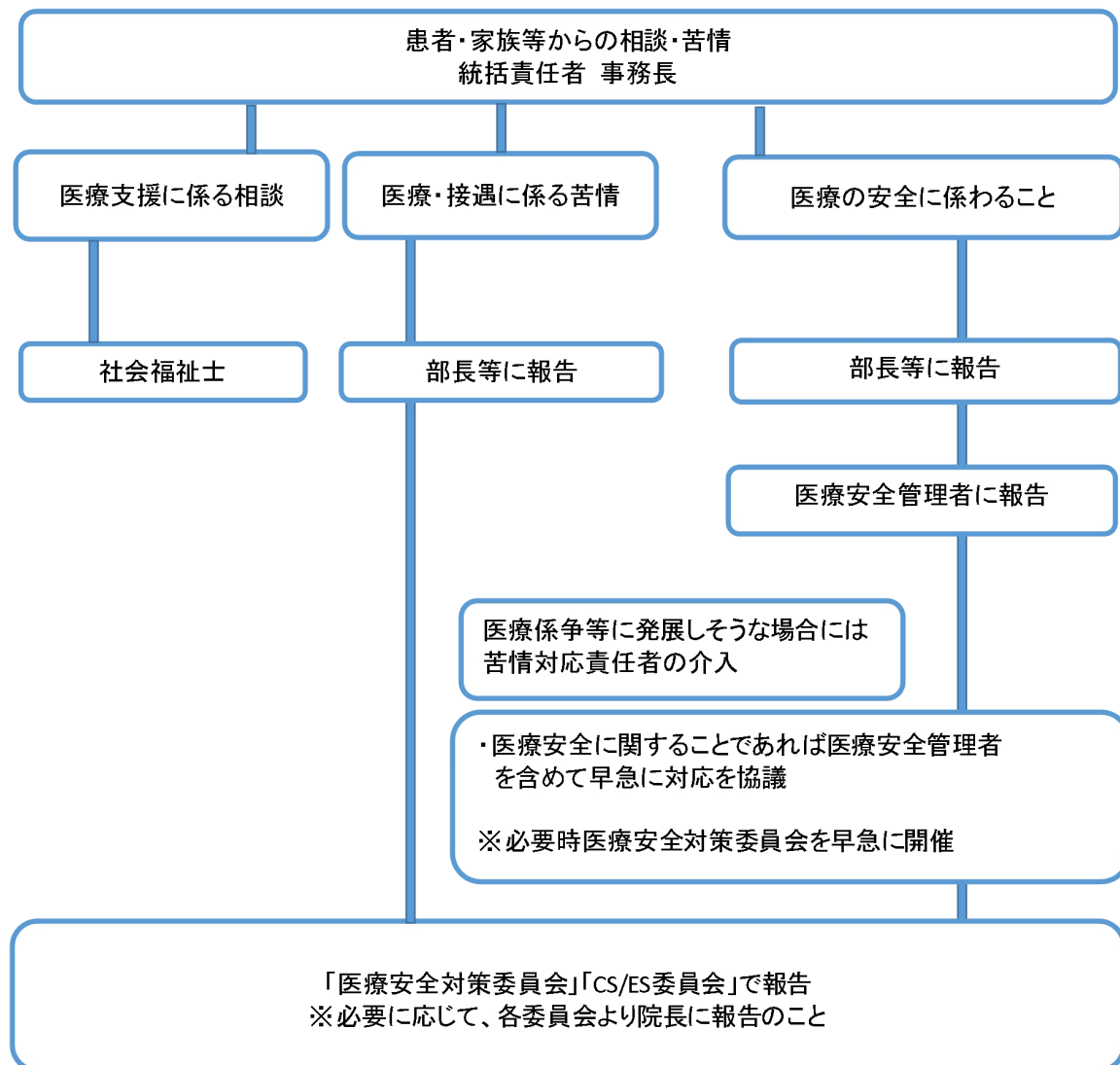
- (1) 苦情対応は初期対応が重要となるため速やかに対応する。
- (2) 事務長及び院長に報告をし、苦情対応責任者となる役職の指名を確認し、今後の対応について指示を受ける。必要に応じて医療安全対策委員会委員長に報告を行う。
- (3) 苦情に至る事実経過の確認を客観的に行う。経過については診療録や聞き取りから行う。
- (4) 患者・家族等との対応または面談時には、事務長または苦情対応責任者、医療相談室担当者、医師等からの説明が必要な場合には医師等とともに参加を行う。
- (5) 面談時には、患者・家族等より正確な記録のためにICレコーダーで録音をすることの同意を得たうえ、医療安全管理者が面談記録を作成する。
- (6) カルテ開示を要求される場合には、当院の規定する「診療情報の提供等に関する指針」に則り対応する。
- (7) 医療安全管理者は、経過を院長に伝えるとともに、医療安全対策委員会で報告を行う。
- (8) 医療安全管理者は、安全の醸成のため対策の構築や改善事項の提案に努める

## 5. その他注意事項

- (1) 第三者からの申し出があった場合には「診療情報の提供等に関する指針」に則り対応をする。

- (2) 医療事故として対応をする場合には、「医療事故対応マニュアル」に則り対応をする。
- (3) 脅迫、暴行行為の場合には別途定める「ハラスメント、暴言・暴行対応マニュアル」に従い対応をする。必要時には警察等への通報や顧問弁護士の介入を検討する。

(表1) 相談・苦情の流れ



2021.06.01 医療安全管理室作成  
2024.01.15 医療安全管理室改訂