

患者相談室の体制整備することは病院にとって有益である

大崎 充子¹⁾ 齋藤 喜恵子¹⁾ 美原 盤²⁾

1) 公益財団法人脳血管研究所 附属美原記念病院 患者相談室

2) 公益財団法人脳血管研究所 附属美原記念病院 院長

[はじめに]患者相談窓口の体制整備として、専従職員配置、窓口変更を実施した結果、相談件数の増加、内容の変化が見られたので報告する。

[方法]体制整備前の平成30年度、整備後の平成31年度いずれも4月の患者相談室で対応した相談について、相談者(本人/家族等)、区分(外来/入院等)、方法(面接/電話等)、内容(医療費/療養中の課題等)を調査した。

[結果]平成30年度4月の相談件数8件、相談者は患者4件、区分は外来7件、方法は面接が8件、内容は生活費相談、療養中の課題の順であった。平成31年度の相談件数81件、相談者は患者が46件、区分は外来が62件、方法は面接が75件、内容は院内関係調整、理解促進援助の順であり、クレームに発展する前に介入することや、担当部署による対応後にフォローすることができた。

[結語]患者相談室の体制整備により患者との対話が促進され、患者と病院双方にとって有益なものとなった。