

○東京医科大学茨城医療センター提案箱運用規程

(設置)

第1条 東京医科大学茨城医療センター（以下「当センター」という。）は、医療の安全を含め、医療全体に関する患者等からの意見・提案・要望を幅広く聴き、病院運営等に反映させることを目的に、提案箱を設置する。

(設置場所)

第2条 提案箱の設置は、入院窓口、外来窓口、1階ホール、本館3階、東館4階、東館5階、東館6階、中央2階、中央3階、中央4階、南3階、南4階とする。

(担当者)

第3条 提案箱内の「ご意見等記入用紙」の回収担当者を置く。

2 回収担当者は、総務課職員とする。

(回収)

第4条 回収担当者が、各部署に設置された提案箱の「ご意見等記入用紙」を1日1度回収する。

2. 次に掲げる日については、提案箱内の「ご意見等記入用紙」の回収業務は行わないものとする。

- ・国民の祝日等に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- ・大学創立記念日（毎年4月13日）
- ・年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）
- ・第2・4週の土曜日

(提案箱内の「ご意見等記入用紙」の回収の取扱い)

第5条 提案箱内の「ご意見等記入用紙」の回収後の取扱いについては、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 回収担当者は、提案箱内の「ご意見等記入用紙」の回収後、安全管理室で仕分けを行い、医療安全に関する内容は迅速に安全管理室が対応し、それ以外に関する内容は総務課職員等から各部門等に連絡する。
- (2) 医療安全に関する内容は、安全管理室より危機管理部会ならびに各診療科科長、各部署の責任者に速やかに報告したのち、後日詳細を確認した上で幹部会に報告する。
- (3) 改善により患者サービスの向上に繋がると考えられることは、サービス検討委員会での対応とする。
- (4) 診療科部長 or 部門長は、改善策・対応方法等を安全管理室を通して幹部会に紙ベースで報告する。
- (5) 各部門で処理できない案件は、安全管理室が病院としての対応を行う。
- (6) 安全管理室は医療事故再発防止等に有効と判断する事例については病院内へ周知徹底し、

医療安全に積極的に活用するものとする。

(患者様へのフィードバック)

第6条 医療全体に関する患者等からの意見・提案・要望に関する内容は、病院ホームページ・外来待合ホールに掲示する。医療安全に関する内容は、個人が特定でき、返答可能なものに限り、安全管理室より患者等へ改善対策等について報告する。

(相談情報の秘密保護)

第7条 安全管理室及び回収担当者は、職務上知りえた相談内容等の情報については、関係者以外の者に漏らしてはならない。

(不利益を受けない配慮)

第8条 安全管理室及び回収担当者は、相談をした患者等が不利益を受けないように適切な配慮をしなければならない。

附 則

1. この内規は、平成25年9月1日から施行する。