

●患者様及びご家族様とのパートナーシップ●

当院では、患者様及びご家族様と医療従事者のパートナーシップを重要な事柄として考えております。当院入院患者は高齢者が多く十分な意思疎通が不可能な場合もありますが、他病院と同様に「インフォームド・コンセント」、「セカンド・オピニオン」などにより、患者様及びご家族が自らの医療方針を決定できるように努めております。病院全体で組織的に安全管理に配慮すると共に、知る権利を尊重し、同時にプライバシー確保についても考慮しております。様々な医療の倫理に関しては、各委員会活動やマニュアル等で対応しております。これらのことは、医療従事者の対応のみならず、患者様やご家族とのパートナーシップが重要なこととなります。そのため当院では患者様及びご家族様へのお願いを提示致しました。また、お困りの点、お気づきの点がありましたら、相談窓口をご利用下さい。投書（意見箱）して頂いても結構です。我々は、より良いパートナーシップを築き上げて行きたいと考えております。以下に、その一部をご説明致します。

苦情対応窓口・患者相談窓口：地域医療連携室

●インフォームド・コンセント

インフォームド・コンセントとは、十分な説明を受けた上で患者様やご家族自身が最終的な診療方法を選択して頂くことです。当院の医師はもちろん、それ以外の多くの職種が参加し、患者様及びご家族が納得のいく診療・ケア・リハビリテーション等を提供できるように尽力致しております。また、当院ではこの姿勢を職員全体に対して徹底させるように努めております。

●当院の同意書

診療の方針や検査等に関して十分な説明を行い、それに対して医療・ケア・リハビリテーションの受け手である患者様やご家族が自由に意思表示できるよう、様々な場面で説明及び同意が必要となります。署名・捺印をお願いする場合がありますので、ご了承の程お願い致します。

●セカンド・オピニオン

セカンド・オピニオンとは、現在の患者様の病状や治療・ケア・リハビリテーション方針等について、他の医師の意見を求めることを言います。医師は自分が最も良いと思う方針を勧めます。しかし、別の立場の医師から説明を受ければ更に具体的な比較ができるようになり、より納得のいく治療・ケア・リハビリテーションが期待されます。このため当院では、患者様が他の医師の意見を求められるように、診療上のデータを提供致します。他院・他医に意見を求めたい方は、直接主治医までお申し出下さい。尚、その資料作成には若干の時間とレントゲン写真コピー等に対する料金が発生する場合がありますのでご理解下さい。また、病状によってはご希望に添えない場合もありますので、ご了承下さい。

●安全の確保

当院では「安全対策マニュアル」を基に、事故防止に努力しております。常に「人は誰でも間違いを起こす」ことを念頭に、医療に携わる個人の問題と組織に潜むシステムの問題との双方を検討し、病院全体で安全性の向上を図っております。具体的には、組織的活動方針及び手順の遵守、組織的な教育の実施、問題事例の原因分析・対策、患者様及びご家族とのパートナーシップの充実に尽力しています。

院内感染対策に関しても、組織的な管理、医学的な認識、職員への指導に常時取り組んでおります。

一方で、たとえ医療的な間違いが無くとも、事故が起こる可能性があります。患者様自身が十分に納得した上で、自由に自分の治療方針を決定していただく様にしております。

●医の倫理に対する対応

当院では、医の倫理に対し、患者様の人権を守ることを第一と考え、各々の問題に関して各職種別倫理要綱や委員会活動で対応しております。また、リスボン宣言(世界医師会)に基づき「患者様の権利」を掲げ、職員一同その徹底に努力しております。

●プライバシーの確保

当院ではインフォームド・コンセント、セカンド・オピニオンといった情報提供と共に、外来及び入院の患者様のプライバシー保護を厳重に行っております。外来では患者様の呼び出しに注意を払う、入院においては、患者様・ご家族の要望があれば病室入口の氏名を記入しないなどの工夫もしております。

個人情報に関する窓口:サポート部医事

●相談窓口・意見箱

患者様やご家族様の抱える社会的問題、社会復帰、医療費の負担、施設入所などの問題には、医療ソーシャルワーカー(MSW)を主体として相談に応じています。その他、医療サービス全般、苦情、提案など、患者様やご家族の意見を尊重するため、投書(意見箱)などで皆様とのパートナーシップを高めております。

意見箱設置場所:正面玄関、各病棟ダイルーム、通所リハビリ室入口

●地域との交流

当院では、地域との交流を積極的に行っております。地域のサロン活動等への講師派遣や地域の住民等からの慰問、年に1回「高良台ビレッジ祭」を開催しております。また、年2回「高良台からの風」という広報誌を発刊しております。

住民からの相談窓口:地域医療連携室

