

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

|            |                    |
|------------|--------------------|
| 事業所又は施設名   | 訪問看護ステーション 福の里 花乃邸 |
| 申請するサービス種類 | 訪問看護／介護予防訪問看護      |

### 措 置 の 概 要

#### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

①連絡先 TEL:052-526-4610 FAX:052-526-3834

②担当者名 管理者 中垣 千寿子

③受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30

ただし、土・日・祝日及び8月14日～8月15日、12月30日～1月3日は休業とする。

※担当者不在の場合は、他の職員が対応し担当者に報告する。

転送電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

①苦情原因の把握・・当日又は時間帯によっては翌日

利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し、了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。

②検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

③利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。

改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。

(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)

④解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

⑤再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

⑥事故発生時の対応等

事故が発生した場合は、速やかに必要な措置が講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

#### 3 その他参考事項

普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。毎朝の朝礼で状況確認し情報共有する。