

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	山梨県立北病院訪問看護ステーション
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)相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置する。また、相談担当者が不在の時には、基本的な事項については全ての職員が担当できるように教育すると併に、相談担当者に必ず引き継ぐこととする。
- (2)営業時間を除く時間帯(休業日及び営業時間外)の対応についても、転送電話を設定することで応対し、必要に応じて速やかに対応する。
- (3)担当者名 : 長田真紀(訪問看護ステーション長)
- (4)電話番号 : 0551-22-1652(休業日及び営業時間外は、病院の守衛室へ転送)
ファックス : 0551-22-7801

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1)利用者及びその家族又は介護支援専門員等から来所、電話により苦情、相談があった場合、苦情処理担当者及び事業所職員(以後、「担当者」という)が対応する。
- (2)担当者は、苦情、相談内容を検討し、管理者との合議の上、当該訪問看護サービスに関するものに対し、利用者及びその家族又は介護支援専門員等との面接(訪問)等により迅速かつ適切に必要な対応措置を講ずる。また、給付に関して、市町村等からの文書その他の物件の提出・提示・質問もしくは照会に応じて、調査に協力する。
- (3)対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うと共に、利用者へ必ず対応方針を含めた結果報告を行う。なお、時間を要する場合も、その旨を遅くとも翌日までには連絡する。
- (4)担当者は、自ら提供した訪問看護サービス等の苦情・相談内容について、一連の経緯・対応内容等を管理者に報告する。
- (5)管理者はその具体的な内容等を記録に保存し、苦情・相談内容による以後の訪問看護サービス事業者としての質の向上を図るべく努めるものとする。

3 その他

- (1)毎日、打ち合わせの中で、重要な事項を伝達し、相互に確認を行う。
- (2)従事者の資質の向上のため、研修の機会を確保し、寄せられた苦情・相談の内容等の処理・対応方法について学習する。
- (3)事業者において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により、適切な対応方針を利用者の立場に立って検討し、対処する。