

苦情処理の措置の概要

利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに不満がある場合何時でも苦情を申し立てる事が出来ます。

訪問看護ステーション よろこび 内に苦情処理事務局を設置します。

所長が事務局長となり、円滑かつ迅速に苦情処理を行ないます。

苦情の受け付け窓口

- ・訪問看護ステーション よろこび内 苦情処理事務局
- ・居宅支援事業所
 - ・ 市町村
 - ・ 国保連事務局

苦情の申し立て

- ・ 書面によることを原則とします。
- ・ 必要に応じ口頭による申し立てを認めます。

調査

- ・ 事務局長が事実関係を調査します。
- ・ 事業者 訪問看護 ステーション職員一同により検討会議を行い反省、解決策を打ち出し、再発防止のため苦情処理状況を記録に残します。
- ・ 改善すべき事項を提示、指導します。

改善の確認

- ・ 一定期間内に改善されたか、又継続して実行されているか、利用者又は利用者の家族、サービス提供担当者に確認します。
- ・ 場合によって担当ケアマネージャに改善の確認を依頼する事があります。

改善が見られない場合

- ・ 再度検討、解決策を講じます。
- ・ 尚且つ改善されなければ市町村、国保連事務局へ苦情の申し立てを行なうて頂きます。

誠意を持って直ちに対処致します。何なりとお申しつけ下さい。

医療法人社団慶北会 花田病院

訪問看護ステーションよろこび

所長 三輪 真由美