

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	医療法人ふらて会 訪問看護ステーションふらて
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

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。営業日、営業時間以外についても、留守番電話で対応し、後日速やかに対応する。

電話番号 : 093-653-0652 F A X 番号 : 093-653-0655

相談担当者 : 岩見 美智子

また、行政(各区役所の保健福祉課高齢者・障害者相談コーナー)または健康保険団体連合会(福岡県国民健康保険団体連合会)の相談窓口も利用できる旨を掲示案内する。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに管理者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当者からも事情を確認する。
- ② 管理者が必要があると判断した場合は、本人・家族・関係者まで含めて検討会議を行う(検討会議を行わない場合も必ず本人・家族・関係者まで結果を報告する。)
- ③ 検討の結果必ず翌日までに具体的な対応をする(利用者へ謝罪に行く、改善の取り組みの報告等)。
- ④ 記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

3 ケアプランを作成した居宅介護支援事業者の介護支援専門員を通しての苦情に対する処理のための手順

上記2に記載した方法と同様の処理を行う。処理内容を苦情のあった指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員に報告する。

4 公的機関の相談窓口

- ① 各区役所の保健福祉課高齢者・障害者相談コーナー(介護保険担当)

(対応時間 平日 8:30~17:00 木曜日は 19:00 まで)

八幡東区 671-6885	八幡西区 642-1446	小倉北区 582-3433
小倉南区 951-4127	戸畑区 871-4527	若松区 761-4046
門司区 331-1894		

- ② 福岡県国民健康保険団体連合(国保連) (対応時間 平日 8:30~17:00)

所在地: 〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町 13-47 TEL:092-642-7859 FAX:092-642-7857

5 その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

- ① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。
- ② 従業員の資質の向上のための研修機会を確保する。