

苦情に対する措置の概要について

事業所名	訪問看護ステーション ひびき
サービス種類	(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) : 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（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、基本的な事項については誰でも対応できるようにして、担当者に必ず引き継ぐ体制をとっている。

[電話番号] 027-333-7508

[携帯電話] 090-3965-0713

《担当者》 船橋 千春

(2) : 円滑かつ迅速に苦情対応を行うための処対応体制・手順

- 苦情があった場合は、直ちに担当者が相手方と連絡を取り、ご自宅等へ伺うなどして直接対応し、詳しい事情を聞くとともに、サービス担当者からも事情を確認する
- 担当者が必要であると判断した場合は、ステーション内にて検討会議を開催する
(検討会議を開催しない場合も、担当ケアマネジャー、病院ソーシャルワーカーへ処理結果を報告する)
- 検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う
(利用者への謝罪、利用者・家族へ危害が及んだ場合は保険会社へ相談するなど)
- 対応内容や検討会議の記録をファイルに保管し、情報共有と再発防止に努める

(3) : その他の参考事項

- 苦情が出ないようなサービスの提供に努めている
(毎日朝礼等で確認、訪問看護師に対する研修の実施等)
- 利用者及び家族に対して、定期的にサービス内容に関する要望を聴取する