

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	淡海ふれあい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

提供した訪問看護に係る利用者およびその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置する。また、相談担当者(管理者)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体制を整えるとともに、事後に担当者が責任をもって対応する。

(相談担当者)津田 知子

(連絡先)電話番号:077-516-2519

ファックス番号:077-516-2521

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情があった場合には、直ちに相談担当者が利用者または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、当該利用者からも担当者からも事業を確認する。

相談担当者が必要があると判断した場合には、事業所内で検討会議を行う。

苦情処理については、検討結果等にもとづき、できる限り速やかに利用者に対する対応を行う。

苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てる。

苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介する。

【市町村(保険者)等の窓口】

滋賀県内 滋賀県国民健康保険団体連合会担当

電話番号:077-510-6605

草津市 健康福祉部 介護保険課 介護保険係担当

電話番号:077-561-2369

大津市 健康保険部 長寿施設課 (事業所サービスに関する苦情)

電話番号:077-528-2738

健康保険部 介護保険課 給付係(給付に関する苦情)

電話番号:077-528-2918

栗東市 長寿福祉課 介護保険係

電話番号:077-551-0281

3 その他参考事項

訪問看護サービス提供の質を高めるためも、看護職員に対して定期的な研修及び勉強会を実施する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。