

患者及び利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要

措 置 の 概 要

1. 患者様及び利用者とそのご家族からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）
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ます。

また、担当者が不在のとき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いでいます。

《地域連携室・連絡先》

電話番号 093-661-5915

FAX 093-661-5945

担当者 介護支援専門員：山口 純代

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・まず始めに、相談・苦情の窓口担当者が相談・苦情を受けその内容を聞き、問題を把握し、その段階で解決できると判断されるものはその場で解決します。（問題が解決した場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告します）
- ・窓口担当者の判断では解決が困難な場合は、管理者まで含めた検討会議を行います。
- ・処遇によっては、県・保険者・国保連等の担当の指示・指導を受けながら、円滑かつ迅速に苦情処理を行います。
- ・苦情処理台帳に記入する。
- ・苦情についての事実確認を行う。
- ・苦情処理について関係者との連携を図る。
- ・苦情処理の改善について患者及び利用者を確認を行う。
- ・苦情処理は原則としてその日のうちに行う。

3. その他参考事項

普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がけます。

（毎日の申し送りでの確認、職員に対する研修の実施、患者様・利用者の方及びその家族または利用者が利用している他のサービス事業者及び居宅サービス計画者との連携を図る等）

4. 公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

* 福岡県国民健康保険団体連合会（国保連） TEL (092) 642-7859

* 北九州市保健福祉局地域福祉部介護保険課 TEL 582-2771

* 八幡東 区役所保健福祉課（介護保険係） TEL 671-6885（直 通）

* 八幡西 区役所保健福祉課（介護保険係） TEL 642-1446（直 通）

* 若 松 区役所保健福祉課（介護保険係） TEL 761-4046（直 通）

* 小倉北 区役所保健福祉課（介護保険係） TEL 582-3433（直 通）

* 小倉南 区役所保健福祉課（介護保険係） TEL 951-4127（直 通）

* 戸 畑 区役所保健福祉課（介護保険係） TEL 871-4527（直 通）

* 門 司 区役所保健福祉課（介護保険係） TEL 331-1894（直 通）

その他、県市区町村につきましては、各県市区町村にご連絡ください。

※なお、当施設に対するご意見・ご要望等がございましたら、
事務部長・看護部長・病棟師長・病棟主任までご連絡下さい。