利用者、家族等からの苦情等を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	社会保険二瀬病院　介護老人保健施設
提供するサービス種類	介護老人保健施設 短期入所療養介護(介護予防) 通所リハビリテーション(介護予防)

措　置　の　概　要
1　利用者等からの相談又は苦情、虐待通報に対応する常設の窓口(連絡先)担当者の設置 ①　相談、苦情、虐待通報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いでいる。 電話番号）0948－22－2225　(FAX) 0948－29－0903 (担当者)　社会保険二瀬病院介護老人保健施設 主担当者(支援相談員)　副島　悠里　　副担当者(看護師長)　大久保さつき ②　上記相談窓口及び処理体制等について、施設内に掲げるとともに、サービス利用開始の際に利用者及び 家族に文書を配布し周知を図っている。 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、ただちに相談担当者又は施設職員が相手方に連絡を取り、直接出向くなどして詳しい 事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。 ②　相談担当者等は、苦情内容、事実確認状況及び対応方針を管理者に報告するとともに、その指示を受け速や かに相談事項の処理を行う。 ③　管理者が必要であると判断した場合は、検討会議(管理者を長として各職種1名以上で構成等)を行う。 ④　検討の結果をできるだけ早急に伝える等、具体的な対応をする。(例えば、謝罪に行く等) ⑤　苦情の内容によっては、関係機関(保健所・福祉事務所・福岡県運営適正化委員会等)に報告を行う。 ⑥　虐待通報については、早急に検討委員会を開催、情報収集を行ない、委員会で虐待と判断した場合は、 関係機関へ報告を行なう。 ⑦　苦情処理結果等を必ず職員全員に対し、朝礼等で報告するとともに、文書回覧等により具体的な内容の 周知を図り、再発防止を促す。 ⑧　記録を台帳(パソコンのデーターベース)に保管し、研修会の際に活用するなど再発を防ぐために役立てる。 3　その他参考事項 ①　日頃から利用者や家族とのコミュニケーションを図ることに努め、普段から苦情が出ないようなサービス 提供を心がけている。 ②　毎日朝礼等で確認し、看護及び介護職員等との連絡調整を密にしている。 4　公的機関の相談窓口 〇飯塚市介護保険課　　住所：飯塚市新立岩5番5号 TEL:0948-22-5500　FAX:0948-21-2066