

苦情処理対応基準

石和共立病院 訪問リハビリテーション事業所

1. 利用者からの相談又は苦情は、下記を相談窓口とし対応する。

電 話 0 5 5 (2 6 3) 3 1 3 1

責任者・担当者 管理者 太田 昭生 窓 口 名取 大輔

2. 円滑かつ迅速な苦情処理対応。

① 苦情があった場合、提供責任者が連絡、又は直接訪問をし、正確に
事情を確認する。

② 苦情内容は職責に報告。内容によっては病院管理部に報告する。又、
患者サービス向上委員会内で会議等を開催し対応を検討する。

③ 検討後、速やかに利用者への具体的対応を行う。

事情説明と謝罪等

④ 記録台帳に保管し再発防止に役立てる。

3. サービス事業者への苦情対応。

① 苦情があった場合、担当ケアマネージャーが苦情内容を利用者
とサービス提供者から正確に把握する。

② サービス業者との検討会議を行い、対応を明確にする。

③ 苦情内容により利用者宅へサービス業者と同行訪問をし、事情説明と謝罪を行う。

④ サービス業者に再発防止策の提示を受ける。

⑤ 記録台帳に保管し再発防止に役立てる。

2006年8月
2008年5月改定
2012年4月改定
2024年10月改定