

利用者からの苦情に対応するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	訪問看護ステーション ルリアン
申請するサービス種類	(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)	011-600-6988
(担当者)	相談担当 佐々木 理晴
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、直ちに相談担当者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして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。	
・ 相談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行う。 (検討会議を行わない場合も、担当ケアマネージャー、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）。	
・ 記録をファイルに保管し、再発防止に役立てる。	
3. その他の参考事項	
・ 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）	
・ 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。	