

苦情処理対策の指針

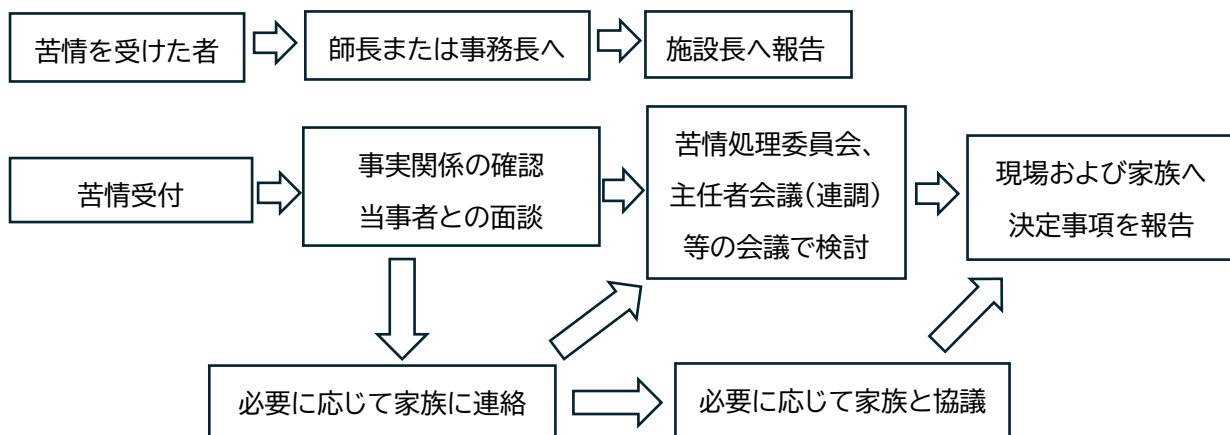
介護老人保健施設 葵の園・桶川

I 総則

この指針における「苦情」とは、職員が提供したケアおよび相談援助等に対する不満、または サービスを利用する側に何らかの不具合、不利益などが生じる事柄に対する訴え等を言う。日常的に職員が提供するケアおよび相談援助等のサービスにより対応・解決している「要望」「生活相談」においても、適切な対応を行い記録に残すものとする。このような「要望」に対して行った行為であっても、のちに「苦情」として現れることもあることに留意し、本規定を定めることとする。

II 苦情処理に関する心得

1. 苦情を受け付けたもの、もしくはその当事者となったものは、早急にその問題の解決に尽力しなければならない。
2. 自分一人や仲間内だけで解決しようと試みてはならない。
3. 苦情は施設全体の問題として対処する



＊事実関係の確認は、師長または事務長が速やかにかつ公平に行う。
検討会議は原則主任者会議(連絡調整会議)にて行うものとする。

III 相談窓口および意見箱の設置

苦情および要望等の相談窓口としては介護支援専門員が対応し、苦情受付書にまとめる。
そのほか、幅広く意見を頂戴するために、事務所前に意見箱の設置を行う。