

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

医療法人社団東方会

事業所名	おおやま病院介護医療院		
サービスの種類	介護医療院・短期入所療養介護（介護予防）		
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			
主 旨	診療・療養内容、虐待行為など相談・苦情		
受付の場所	外来受付		
相談の場所	相談室		
担 当 者	介護支援専門員		
副 担 当 者	看護総師長		
受 付 時 間	外来診療日 9時～12時、14時～17時		
電 話 番 号	076-483-3311		
担 当 者	医療安全管理委員会委員		
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順			
◎ 内部処理			
相談窓口 ⇒ 内容確認 ⇒ 調査検討 ⇒ 関係者協議 ⇒ 方針決定			
↓			
必要により運営委員会で協議 ⇒ 方針決定			
◎ 相談者等への対応			
方針の通知または説明 承 諾 ⇒ 対応方針により措置			
不承諾 ⇒ 関係機関との協議のうえ措置			
3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等			
相談窓口 ⇒ 内容調査検討 ⇒ 事業者と再協議			
↓			
必要により運営委員会で協議 ⇒ 方針決定			
承認 ⇒ 計画変更等			
不承認 ⇒ 行政機関と協議			
4 行政機関			
富山市福祉保健部	介護保険課	076-443-2041	
富山市保健所	地域健康課	076-428-1155	
富山県国民健康保険団体連合会		076-431-9833	
5 相談・苦情について			
秘密は、厳守いたしますので、安心してご相談ください。また、相談されることにより利用者様が不利益を受けることはございません。相談は、無料です。			
また、ご意見等は、1階公衆電話BOXに用紙と投書箱を設置しております。			