

## 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・おおやま病院介護医療院              |              |  |
| 医療・介護サービスの種類                                                             | 指定通所(介護予防)リハビリテーション・訪問リハビリテーション |              |  |
| 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                                                                      | 診療内容、虐待行為など苦情相談                 |              |  |
| 受付の場所                                                                    | 外来受付                            |              |  |
| 相談の場所                                                                    | 相談室                             |              |  |
| 担 当 者                                                                    | リハビリテーション科長                     |              |  |
| 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患者・利用者様が不利益を受けることはありません。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。                                      |                                 |              |  |