

## ～介護医療院のご相談・苦情についてはこちら～

### 1 常設の窓口（連絡先）、担当者

- ・総合受付（脳神経筋センターよしみず病院）に常設している「患者サポート窓口・介護医療院相談窓口」もしくは介護医療院の相談担当者にご相談ください。

#### ○「患者サポート窓口・介護医療院相談窓口」

受付時間：平日 9:00～12:00、13:00～17:00

土曜、日曜、国民の祝日に関する法律に規定する休日、休診日を除く

受付対応：岡田 久美子（脳神経筋センターよしみず病院 看護師）

#### ○介護医療院の相談担当者：福永 千代子（介護医療院 介護支援専門員）

責任者：近藤 裕子（介護医療院 看護介護長）

### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・相談担当者は、迅速にその解決にあたる。
- ・相談担当者は、利用者の状況を詳細に把握するため状況の聞き取りや事情の確認を行う。
- ・相談担当者は、対応内容を「介護医療院相談記録シート」に記録する。
- ・相談担当者は、把握した状況を責任者とともに検討し時下の対応を決定する。
- ・相談対応者は、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）
- ・責任者は、重要かつ緊急性のある対応内容については、管理者への報告の是非について判断するものとする。
- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等への関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。