

桂林病院 相談・苦情対応窓口について

1.利用者からの相談または苦情に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

相談または苦情等に対応する窓口・連絡先

①桂林病院 相談窓口

相談等担当 事務長 齊藤 秀 晟
看護師長 江藤 啓子、山本 尚子
TEL:0973-22-1231

②通所リハビリセンターけいりん

相談等担当 主 任 毛利 健 二
相談員 松島 由里
TEL:0973-22-1626

③日田市 日田市役所 長寿福祉課介護保健係

TEL:0973-22-8264

④大分県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情処理事務局

TEL:097-534-8475

2.円滑かつ迅速に処理を行うための処理体制・手順

(1)処理体制

利用者からの相談・苦情に対応するために病院内に管理者、看護職員(看護部長)、介護職員、療法士、通所リハビリセンタースタッフ、事務長等で構成する相談等検討委員会を設置する。相談等検討委員会は、相談・苦情があった都度随時開催する。

(2)処理手順

- ①施設サービス計画・契約内容等を確認の上、利用者の家族を交え、相談・苦情の内容を確認する。
- ②確認した相談・苦情の内容につき、相談等検討委員会に諮り、事業運営の適正化など対応策を検討する。
- ③検討した結果を、相談・苦情を申し立てた利用者及びその家族に直接伝え、理解・同意を求める。
- ④相談・苦情の処理結果については詳細に記録・保存し、再発の防止に役立てる。