相談または苦情等の対応について

サービス等についての相談または苦情につきましては、以下のように対応をさせて頂きます。

１．相談または苦情等に対する窓口

【訪問看護ステーションほがらか】

受付担当　中嶋　久美

電話番号　0776（50）7750

受付時間　月～金　8 時 30 分 ～ 17 時 30 分

【行政窓口】

〇介護保険から提供されるサービスの内容、サービス事業者に対する苦情受付・処理

・福井県国民健康保険団体連合会　　電話 0776（57）1614

〇要介護認定や保険料など制度に関する内容、サービス事業者に対する苦情等

・福井市役所　福祉部　介護保険課　　電話 0776（20）5715

２．処理体制・手順

【苦情処理体制】

責任者：理事長　平澤　元朗 、窓口担当者：訪問看護ステーション管理者　中嶋　久美

【手順】

① 苦情・相談（要望）を口頭、電話、書面等により受付、その内容を聴き取る

② 対応した職員は、苦情受付担当者（管理者）または理事長へ内容を報告する

③ 事業所内で苦情・相談等の改善策を検討し理事長に報告する。

④ 必要があれば早急に謝罪する。

⑤ 改善策を申し立て者に提示する。

⑥ 苦情受付担当者（管理者）は経過を記録する

⑦ 再び同じ苦情が出ないよう、事業所内で経過を報告し、共有する。

３．その他参考事項

市町ならびに国民健康保険団体連合会からの調査がある場合は、協力すると共に、指導・助言に従って必要な改善を行う。また、求めに応じて改善内容の報告を行う。

令和５年７月３日作成

令和５年１０月３日改正

令和８年６月１５日改訂

医療法人　ひらざわハート

訪問看護ステーションほがらか