

苦情・相談の対応について

利用者及び利用者の家族からの苦情・相談については、対応マニュアルに基づき速やかに対応する。
必ず記録を残し苦情処理担当者に連絡し管理者に報告する。



苦情・相談

受付

検討会議

苦情処理担当者

主治医

市町村 行政窓口

管理者

※必要に応じて、利用者・家族・関係各位への連絡を行う。

ただちに必要な措置を講ずること
対応策→→→再発防止策

居宅支援事業所

記録作成・保存

利用者・家族

利用者・家族から聴取する。

ヘルプステーションぽっかぽかとして、苦情・相談が介護サービスの質の維持・向上への、重要な役割を担うものであり利用者及び利用者の家族の方に十分理解していただけるような迅速かつ適切な対応で解決を図るものとする。

ヘルプステーション
ぽっかぽか

0885-35-2170