

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	介護医療院 長岡保養園すま居る
申請するサービスの種類	介護医療院サービス・(介護予防)短期入所療養介護

措置の概要
<p>1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口(連絡先)及び担当者の設置状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ●常設の窓口(連絡先) 介護医療院 長岡保養園すま居る TEL:0258-32-4040 FAX:0258-36-8263 E-mail : hoyouen-contact@i-shiseikai.or.jp ●担当者の氏名(職種) 本間 鉄也(社会福祉士)他担当介護支援専門員 ●苦情解決責任者 荒川 太郎(管理者)
<p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 苦情又は意見の申出受付 ② 受付職員は、院内苦情処理担当窓口へ報告(苦情相談受付簿作成) ③ 院内苦情処理担当者が、事実確認の上、苦情処理委員会へ報告 ④ 苦情処理委員会にて審議(対策協議) ⑤ 苦情処理担当者から当事者へ回答、対応した内容を院内掲示により公表
<p>3 苦情があったサービス事業者への対応策(注:居宅介護支援事業所の場合のみ記載)</p>
<p>4 その他参考事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ●常設の窓口及び担当者の他、各棟の看護・介護職員にも申し出ることが可能です。 ●苦情相談専用メールで受け付けることも可能です。 ●各棟食堂談話室をはじめ院内各所に「ご意見箱」を設置しております。 書面による苦情やご意見も受け付けております。 ●苦情やご意見の内容は、匿名化を行い、必要に応じて院内掲示により公表を致します。