

ほのか訪問看護ステーション 苦情対応マニュアル

目的

利用者・ご家族からの声を大切に受け止め、誠実に対応し、サービス向上につなげることを目的とする。

基本方針

- ・ 苦情は改善のための大切な意見として誠実に対応する。
- ・ 秘密保持を徹底する。
- ・ 再発防止に努める。

苦情受付

- ① 受付担当者：管理者または指定の担当者
- ② 方法：口頭・電話・メール・書面
- ③ 必ず「苦情受付票」に記録する。

苦情処理の流れ

苦情受付 → 内容確認・調査 → 管理者・関係者へ共有 → 解決策検討 → ご家族説明 → 解決・フォローアップ → 記録・保管

報告・連絡体制

- ・ 重大な苦情は法人代表・行政に報告
- ・ 定期的に職員会議で共有

職員研修

- ・ 年1回以上、苦情対応研修を実施
- ・ 事例を通じたロールプレイで実践力を養う

事業所情報

ほのか訪問看護ステーション

電話：06-4798-5101

担当者：久保田牧子

苦情対応フローチャート

 苦情受付



 内容確認・調査



 管理者・関係者へ共有



 解決策検討・回答案



 ご家族へ説明



 解決・フォローアップ



 記録・保管