

# 要望及び苦情の相談窓口について

## (1) 相談・苦情の担当

当院には相談の専門員として相談員が勤務していますので、お気軽に相談及び苦情を申し出てください。

要望や苦情などは、相談員にお寄せ頂ければ速やかに対応致しますが、玄関ロビー及び病棟に備え付けられた「ご意見箱」をご利用頂き、管理者に直接お申し出頂くこともできます。

担 当（相談員） 山 下 真 也

電 話 0 9 5 7 - 4 6 - 0 1 4 5

F A X 0 9 5 7 - 4 6 - 0 2 5 5

## (2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行なうための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合、相談員は利用者又はご家族より詳しい事情を確認します。
- ② 相談員は、確認した苦情の内容をただちに管理者・事務長・看護部長などに報告します。
- ③ 苦情があった場合、必要に応じて検討会議を開催し対応方法を検討します。
- ④ 1週間以内に具体的な対応方法を決め、苦情申し立て者の了承を得ます。
- ⑤ 速やかに問題を整理し、再発防止に努めます。
- ⑥ 苦情の内容を記録に残し保管します。

## (3) その他

- ① サービス提供の質を高めるため、職員に対する定期的な研修を実施します。
- ② 定期的なケース検討会を実施します。

医療法人さざなみ 鈴木病院

院 長 鈴 木 治 徳