

医療法人 健友会 苦情処理規程

(目的)

第1条 この規程は、医療法人健友会（以下「本会」という。）が経営する次の事業において提供するサービスについて、利用者の満足度を高め、その質を向上させるために、利用者及び家族等（以下「利用者」という。）からの苦情を受け付け、これを解決するための体制や手順など必要な事項を定めるものである。

(1) 施設種類

施設種類	窓口の名称（連絡先）	受付時間
病院	医療法人 本間病院 苦情相談窓口（0234-22-2556）	月～金 9：00～17：30
居宅介護支援事業所	本間病院居宅介護支援事業所 苦情相談窓口（0234-25-6320）	月～金 8：30～17：00
介護老人保健施設	介護老人保健施設ひだまり 苦情相談窓口（0234-25-6356）	月～金 9：00～17：30
地域包括支援センター	酒田市地域包括支援センターなかまち 苦情相談窓口（0234-23-5591）	月～金 8：30～17：00
診療所	高見台クリニック 苦情相談窓口（0234-31-7872）	月～金 8：30～17：00

(2) 事業種類

事業種類	窓口の名称（連絡先）	受付時間
本間病院 通所リハビリテーション	本間病院通所リハビリテーション 苦情相談窓口（0234-22-4709）	月～土・祝日 9：00～17：30
訪問看護	訪問看護ステーションスワン 苦情相談窓口（0234-21-7345）	月～金 8：30～17：00
認知症対応型通所介護	認知症対応型通所介護「楽楽」 苦情相談窓口（0234-21-1088）	月～土・祝日 8：30～17：00
通所介護	介護予防特化型通所介護「あゆみ」 苦情相談窓口（0234-23-5592）	月～金 8：30～17：00
短期入所療養介護	介護老人保健施設ひだまり 苦情相談窓口（0234-25-6356）	月～金 9：00～17：30
有料老人ホーム	有料老人ホーム てんまの家 苦情相談窓口（0234-43-1220）	月～金 9：00～17：30
訪問リハビリテーション	本間病院訪問リハビリテーション 苦情相談窓口（070-5473-5754）	月～金 9：00～17：30
高見台クリニック 通所リハビリテーション	高見台クリニック通所リハビリテーション 苦情相談窓口（0234-31-7872）	月～金 8：30～17：00

（苦情解決責任者）

第2条 本会に苦情処理責任者を置き、利用者等からの苦情の解決に当たらせる。

2. 苦情処理責任者は、各事業所管理者をもって充てる。

（苦情受付担当者）

第3条 本会に苦情受付担当者を置き、利用者等からの苦情の受付等に当たらせる。

2. 苦情受付担当者は、各事業所責任者をもって充てる。

（苦情の受付）

第4条 苦情担当者は、利用者等からの苦情申し出があった場合書面に記録し、その内容について苦情を申し出した利用者等（以下「苦情申し出人」という。）から確認するものとする。

（苦情処理に向けての話し合い）

第5条 苦情処理責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

（苦情処理の記録・報告）

第6条 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決・改善までの経過及び結果を書面に記録しなければならない。

2. 苦情処理責任者は、苦情申立人に改善等を約束した事項について、苦情申立人に対して（一定期間経過）後に、報告しなければならない。

（処理結果の公表）

第7条 本規定に基づき受け付けた苦情の実績については、個人の情報に関するものを除き本会の「事業報告書」に記載し、理事会に報告するとともに、利用者等の閲覧に供するものとする。

附 則

改 訂 平成 28 年 9 月 1 日
改 訂 平成 29 年 12 月 1 日
改 訂 平成 30 年 5 月 1 日
改 訂 平成 30 年 8 月 1 日
改 訂 令和 2 年 4 月 1 日