

## 苦情処理について

医 療 機 関 名 : 医療法人東和会 小林病院

### (1) 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）・ 苦情受付担当者の設置

- ① 相談や苦情に対応する常設の窓口として担当者を設置する。
- ② 担当者不在の場合であっても、基本的な事項について従業者全員が対応できるよう指導するとともに、担当者に内容を引き継ぎ、相談・苦情への対応が早期に行えるよう配慮する。

担 当 者 : 佐藤 眞佐美 ・ 鵜狩 健一

連 絡 先 : (084) 943-3111

### (2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は直ちに利用者等と連絡をとり、事情を聞き、苦情の内容及び利用者の希望を確認する。
- ② 担当者はその場で対応可能なものであっても、管理者と相談した上で利用者に対応する。
- ③ 管理者は担当者及び他の従業員と苦情の処理に向けた検討会議を行う。医療機関段階で解決が困難な場合は、第三者に必要な情報提供を行い、調停を依頼する。
- ④ 検討会議の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は具体的な対応を指示する。
- ⑤ 利用者に対し苦情解決策や改善策を提示し、了解を求め、即時実行する。
- ⑥ 担当者は苦情受付から解決・改善までの経過と結果について処理台帳を作成し、今後の再発防止に役立てる。
- ⑦ 利用者のプライバシーには十分配慮し、個人情報に関するものについては公表を避ける。
- ⑧ 苦情処理解決に関する費用については、医療機関の責任分については自主的に負担する。