浜名病院　訪問リハビリテーション
制定：2024 年 08 月 01 日
改訂：2026 年 10 月 23 日

事業所　浜名病院　訪問リハビリテーションにおける苦情・相談処理について

【受付】
患者および患者家族ならびにサービス事業所関係者等からの苦情・相談についての受付は浜名病院　地域医療連携室にて受け付けます。

【担当者】
地域医療連携室管理者　鈴木　織江
浜名病院訪問リハビリテーション　苦情・相談担当者　金倉　伸郎

【受付時間】
午前８時４５分～午後５：３０
（休業日を除く、但し木曜日・土曜日は午前８時４５分～正午）

【対応】
地域医療連携室には直接来られる方、電話で苦情・相談を報告される方等手段の違いはありますが、基本的には以下の手順で報告連携を行っていく。

① 地域医療連携室にて苦情・相談内容の聞き取りを行う。
② 聞き取りを行った職員は苦情・相談担当者へ内容を報告。
③ 報告を受けた担当者は、事実確認を当事者または訪問リハビリに関わる職員へ行う。
問題があると判断される場合は対策を検討し対応する。
問題がないと判断される場合は患者や家族等と話し合いの場を設け、意見のすり合わせを行う。話し合いの際は、訪問リハビリテーション管理者・当事者・必要に応じてケアマネジャー等と担当者会議を開き、当院職員は２名以上で対応を行うことが望ましい。
④ 苦情・相談についてはインシデント報告を行い、事案の重要度によっては事務長・院長へ早急に報告を行う。

【苦情・相談内容等の記録について】
受付日・内容・対応したことについてはインシデントを提出し２年間は保存を行う。