

苦情対応マニュアル

医療法人勤誠会

訪問看護ステーション かがやき

1、介護（訪問看護・介護予防訪問看護）サービスにおける苦情とは

事業所において提供する介護サービスに対する利用者のご家族様からの不満や改善の要求、被害の訴え、契約違反に対する損害賠償の請求等をいう。利用者へのサービスの提供にあたっては、些細な事柄でも見落とさず、細心の注意を払う必要がある。

2、苦情の経路と対応処理

