

苦情処理・事故処理

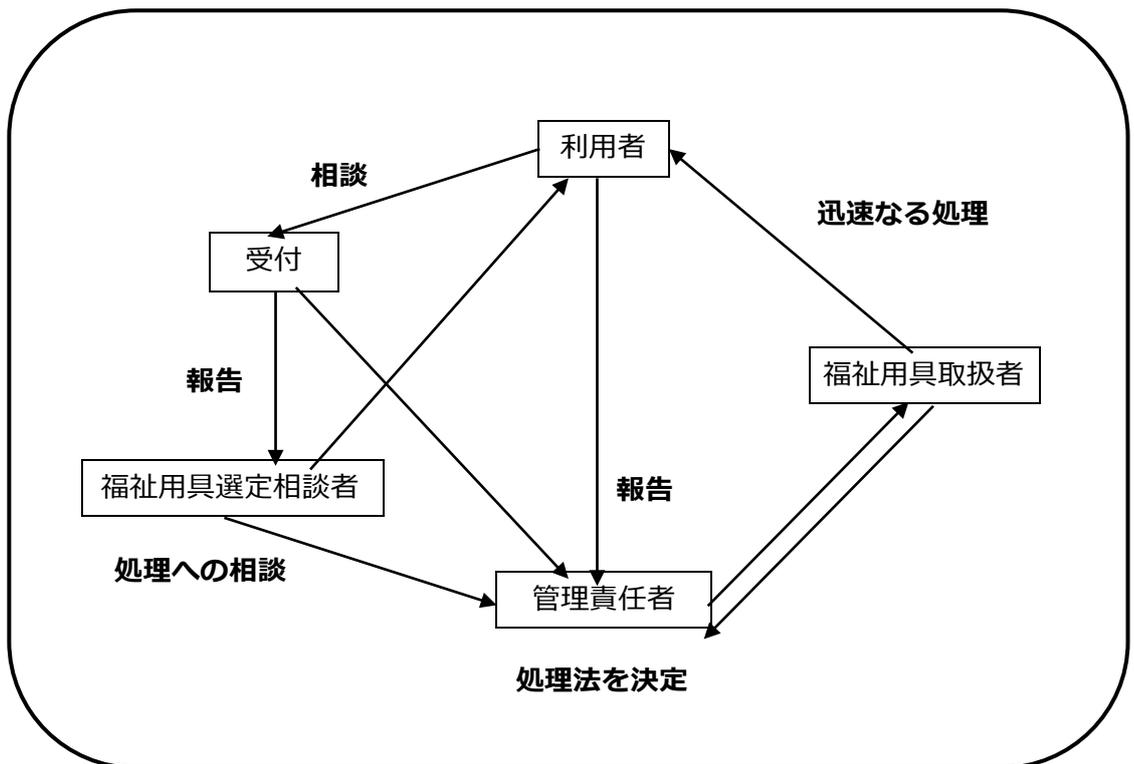
利用者からの苦情や事故発生に対しては、福祉用具選定相談者・管理責任者は相互に話し合い、迅速かつ円滑に対処すること。その記事を記録し管理責任者は記録を保管すること。

事故発生状況によっては、利用者に対する適切な処置の後、管理責任者・福祉用具選定相談者によって検討会議をし解決する。

損害賠償等に関しては、東京海上日動火災株式会社とも相談し円滑に対応するようになる。

1. 苦情処理・事故処理フローチャート

苦情チャート



- 1) 選定相談者・管理責任者が、対策処理する。
- 2) 医療・保険会社・行政担当者と対策協議する。
- 3) 改善検討会を開き、今後の再発防止に努める。