

令和2年度 苦情対応について

①

発生月	令和2年5月
-----	--------

発生部署	訪問看護ステーション
------	------------

苦情内容	「訪問看護師さんが来ないんですが・・・」と電話あり。
------	----------------------------

苦情解決 の結果	ご家族に謝罪し訪問しました。。ショートステイ中だと勘違いしていた 為、再度サービス提供票を再度確認するようにしました。
-------------	--

②

発生月	令和2年7月
-----	--------

発生部署	なでしこハウス
------	---------

苦情内容	「帰宅後吸引器が入っていない」と連絡あり
------	----------------------

苦情解決 の結果	すぐに自宅に届け謝罪しました。忘れ物がないようにチェックリストを 作成し確認することにしました。
-------------	---

当事業所では提供したサービス等について、利用者、利用者の家族から苦情の申し立てがある場合には、迅速かつ誠実に対応を行っております。