

## 令和4年度 苦情対応について

### 【発生部署 なでしこハウス】

① 発生日	令和4年7月
苦情内容	利用者様の往診先より注入栄養のことで問い合わせがあったので伝えるが、家族からむやみに情報を漏らしてほしくないと申出あり
苦情解決の結果	関係職種との情報共有と捉えて、問い合わせに答えたが、家族の意向も確認することにしました。

② 発生日	令和4年9月
苦情内容	通所から帰宅後、アルコール綿の入ったケースの中にティッシュが丸めて入っていた、気を付けていただきたい。
苦情解決の結果	清潔に扱うべきところに汚染されたものが入っていたことに対し謝罪しました。今後の取り扱いの対応を職員で確認した。

③ 発生日	令和4年9月
苦情内容	通所中、状態に変化があったにもかかわらず、家族へ伝えていなかった。
苦情解決の結果	利用中の状態に変化があった場合には家族にお伝えし、訪問看護と連携しながら対応していく

④ 発生日	令和4年12月
苦情内容	オムツカバーの中のパットが後ろのほうになっていることがあるので、ギャザーに沿って中央に当たっているように注意してほしい
苦情解決の結果	オムツカバーのサイドギャザーに沿ってパットを当ててから装着するようにする

### 【発生部署 訪問看護ステーション】

① 発生日	令和4年8月
苦情内容	関わった看護師とのやりとりの中で訪問看護事業所を変更してほしいとの要望があった
苦情解決の結果	看護師の価値観で対象者を捉えるのではなく、対象者の価値観や考えを理解するように努めること等を事業所で話しあいました。

当事業所では提供したサービス等について、利用者・利用者のご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。