

令和5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5年7月
	苦情内容	デイから帰宅後、ズボンを脱がせると、胃瘻用のパットとティッシュが出てきた。また、吸引器のスイッチが入りっぱなしになっていた、次に使う時、充電が切れていたら困る。
	苦情解決の結果	汚染した物は必ず、吸引器前のゴミ袋に破棄するようあらためて周知しました。また、吸引器のスイッチについては、送迎中、吸引器（喀痰）を2回使用しておりスイッチがOFFにできていなかったと思われます。スイッチの切り忘れがないよう目と耳で確認するよう徹底しました。
②	発生日	令和5年8月
	苦情内容	デイから帰宅してお尻に傷（すったような）がある。オムツ交換時、テープをとめずにぬいているのではないか・・・気を付けてください。
	苦情解決の結果	オムツ交換時は、テープをとめてから交換するように再周知しました。また、二人介助で体位交換しながら行うように徹底しました。
③	発生日	令和6年3月
	苦情内容	デイから帰宅してヘルパーさんが洗濯してくれたが、その中にシーツ（浣腸時使用）が入っており、一緒に洗ってしまったので大変だった。
	苦情解決の結果	ご利用者の洗濯物入れの中もチェックして、洗濯物以外の物が入っていないかを確認するよう徹底しました。

【発生部署】 訪問看護ステーション

①	発生日	令和5年4月
	苦情内容	ご利用者本人より、個人情報をもらしている、担当の看護師を変更してほしい
	苦情解決の結果	緊急連絡先が転勤により変更になったことを踏まえ、ケアマネ等の情報共有が必要なスタッフに伝えました。多職種間の連携をとる際、必要に応じて本人の同意も得るよう指導し対応しました。

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。