

令和6年度 苦情対応について

【発生部署】 なでしこハウス 4件

- | | | |
|---|---------|--|
| ① | 発生日 | 令和6年4月 |
| | 苦情内容 | ご利用者と事業所間の連絡ノートに 水分量の記載がないことが何回かあった。飲めてないなら、0（ゼロ）と書いて欲しい |
| | 苦情解決の結果 | 職員間で、記入漏れがないよう、ご自宅に送る職員が最終にノートをチェックすることになりました。 |
-
- | | | |
|---|---------|--|
| ② | 発生日 | 令和6年 8 月 |
| | 苦情内容 | デイから帰宅したら、朝はなかったのに左腕に出血班、腫れがあった。車いす乗降時・リクライニング上下時・安全ベルト装着時には注意してほしい。 |
| | 苦情解決の結果 | すぐに謝罪致しました。原因が不明であるが乗降時、リクライニング上下時は2名以上で行い手や足などに注意を払うこと、安全ベルトは1名が両手を持ち上げたうえで他の1名が装着することになりました。 |
-
- | | | |
|---|---------|---|
| ③ | 発生日 | 令和6年9月 |
| | 苦情内容 | デイから帰宅したら、オムツのパットが極端に右側に寄っておりパットのギャザーが中央付近となり、皮膚が弱いので痛かったと思う、気を手けて。 |
| | 苦情解決の結果 | 申し訳ありませんでした。パットとオムツカバーを正しい位置に合わせてから装着するように職員に徹底しました。 |
-
- | | | |
|---|---------|---|
| ④ | 発生日 | 令和7年2月 |
| | 苦情内容 | 記録のバイタル（血圧）が66/45になっている。体調の確認と何か対応が必要かと、ご家族より連絡があった |
| | 苦情解決の結果 | 数値に疑問をもたずそのまま記入した。自宅に伺い、謝罪をし、再度バイタル測定をさせていただく。体調面にお変わりなし。バイタル数値も目を通し確認することにいたしました |

【発生部署】 訪問看護ステーション 0件

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。