

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 31 年 1 月 7 日 (月)	苦情の発生時期	H31 年 1 月 7 日	受付 No.	
記入者	池田 恭輔		苦情の発生場所	南海寮	
申出人	氏名 (フリガナ)	U 氏		住 所	
	利用者との関係	利用者の妹			
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他 ()			
	本人は、12/28 肺炎の為第一病院入院となる。1月7日午前 10:25 八代にお住いのU氏(妹)より連絡があり、「12/30 以降(K氏の入院状況の)連絡がないが、どうなっているのか、遠出せず、連絡があるのを待っているのに連絡が来ないから今日こちらから電話してみました。病院に直接面会に行けないなら、寮から病院に連絡して様子を聞いて私に連絡する事もできますよね。」と話される。				
申出人の希望等	・毎日、入院状況を確認し連絡して欲しい。 ・不在の場合は留守番電話にメッセージを残して欲しい。				
備考	12/28 入院より、1/16 退院される迄家族の面会なし。				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 []				
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 []				
相談記録	1/7 10:25、U氏より入院状況の連絡がなかった旨の電話があり、当日の午				

後から担当と看護師よりU氏(妹)にご家族の気持ちに対して配慮が足りなかった事をお詫びし、K氏の肺炎も改善に向かっている事を合わせて報告する。その際にも「毎日、連絡があると思っていましたがなかったので連絡しました。少しずつ良くなっているんですかね。心配ですが今後も状況報告をよろしくお願ひします。今年もよろしくお願ひします。」と回答を頂く。

想定原因	<input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他 ()
処理経過	・1/7午後、医務、担当職員より再度ご家族にお詫びの連絡を行い、入院状況報告の連絡をその都度行っている。
結 果	・その後、毎日病院へ行き入院状況確認及び連絡を行う。1/12(土)、1/13(日)については職員、利用者とインフルエンザが流行し状況確認が難しい為 14 日の月曜日に行う旨を説明し了解を得る。1/16 日退院される。