

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日：2008年5月7日

事業所名	特別養護老人ホーム 愛の園				
利用者情報	氏名	U	生年月日		年齢 69歳
	性別	男	要介護度等	要介護 5	
苦情申出人	利用者本人、親( ) 子( ) その他( 甥の嫁 )				
申し出方法	電話・面接・その他( )				
苦情のきっかけとなった出来事	<p>利用者は、田辺市にある 病院に 2008年 月 日より入院しており、手術も無事終わり、 月 日主治医の先生からご家族に、退院許可のお話があった。その折、病院から施設の受け入れ状況の確認を含め、一度様子を見に来て下さいとの依頼があったので、その旨を、退院許可が出た日の夕方、施設の看護師Aに伝える。数日が経過し、施設から何の連絡も無いので、ご家族から施設の看護師Bに状況を確認したところ、AとBの職員間の連絡調整が上手く行っておらず理解されていなかったため、施設から病院側と連絡をとり、数日後に施設看護師Aが病院を訪問することとなった。その結果、少し遅れて退院の運びとなる。ご家族は、内部の連絡調整が円滑に機能していないことに対して、意見をすべきかどうか迷っていたが、他の入居者の方にも同様の不信感を抱かれるのではないかと懸念し、あえて苦情として取り上げて欲しいとの申出となった。職員間で情報を共有し、連絡調整が上手く機能するようにして欲しい。そして、入院中の入居者に対して施設側がどのような対応をしているのか、また今後していくのか検討して欲しいとの希望があった。</p>				
対応の経過概要	<p>苦情のきっかけとなった出来事から数日が経過した頃、利用者家族より、電話での連絡がはいる。苦情受付担当者が、ご家族と直接面接の必要性があると判断し、訪問の約束をする。</p> <p>約束の日、苦情受付担当者が、ご家族の所へ訪問し、苦情の内容を確認する。その後、苦情受付担当者が、苦情解決責任者へ文書にて苦情内容を報告する。</p> <p>その月の主任会議(施設の管理者と各部署の責任者が出席する会議)で苦情内容についての改善策が話し合われ、後日、苦情解決責任者からご家族へ改善策の提示された文書が送付される。</p>				
対応の結果(解決結果)	利用者ご家族とは日頃から頻繁にお会いする機会もあり、文書でのご説明と謝罪であったが、後日、面会の折、ご了解いただいたことを確認した。				
第三者委員の対応	第三者委員への相談希望なし 後日第三者委員会にて報告				