

2020年度苦情受付 サテライト特養 清心館

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	7月17日	入居者家族様  (代理： )	受診の際に送迎をしていた職員が、現場職員より本人様の状況を受診前にご家族に伝えておいて欲しいとの申し送りがあったが、忘れてしまい、受診後の車中にて思い出し伝える。帰園後、ご家族より連絡があり本人の様子が心配なのでお薬だけでも処方して欲しいとのこと。受診前にきちんと伝えて欲しかったと言われる。	ご家族に謝罪をしており、看護師より病院に連絡し症状を伝え、薬を処方して頂く。今後、連絡事項は紙に書くなどし忘れず必ず伝えることとする。	◎ 終結・継続
2	8月19日	次期入居者家族様  (代理： )	次期入所が決定していたが、急遽、医療的治療の必要性が高い事が判明し、施設対応が難しくなった為、担当職員より入所を見合わせる旨の連絡をご家族にする。後日、ご家族より連絡があった際に当時の職員の対応に不満があったとのこと、今後、その職員には対応をして欲しくないと話される。	ご家族に謝罪をしており、今後は別の職員が対応することで納得して頂く。	◎ 終結・継続
3	3月8日	入居者家族様  (代理： )	救急搬送の際に施設から搬送先を告げられたので搬送先に行ったが、搬送されおらず、再度施設から連絡があり別の病院に搬送されたとのことだった。どうして急に搬送先が変更になったのか教えて欲しい。	搬送先を調整していた看護師が、事前に搬送病院に搬送する旨の連絡をしていなかったのが原因であった旨説明し謝罪しています。	◎ 終結・継続