

## 平成28年苦情解決第三者委員会苦情内容報告

施設名	申出日	申出者	受付者	内容	対応とその後の経過
嵐山寮デイサービスセンター	平成27年7月13日	家族	相談員	デイサービスの機能訓練指導員退職の連絡ができていなかった。機能訓練をしていないご利用者の状況確認が不十分であった。	早い段階でお知らせ文章を作成し、ご利用者・ご家族、ケアマネに口頭報告及び、文書報告を行い、報告にチェックリストの確認を行う。
特別養護老人ホーム嵐山寮 ショート・ステイ	平成27年10月24日	家族	相談員	臀部に便が付いているのを帰宅後分かる。職員が把握していなかった。連絡ノートに利用中の入浴・排便状況等が分かり易く記載できていなかった。	退寮前に排泄介助を行い、汚染が無いか確認を行う。 利用中の入浴・排便状況等、記載内容を充分確認する。
嵐山寮ホームヘルプサービス	平成28年5月19日	利用者	サービス提供 責任者	頼んだ店で買い物代行せずに、別の店で購入して品物の値段が高いのに悪い物であった。頼んだ仕事をやって貰えない。話し方が気分を害する。	ご利用者の担当サービス提供責任者より当ホームヘルパーに指導する。苦情のあったご利用者へ派遣していたホームヘルパーを変更する。
嵐山地域包括支援センター	平成28年6月2日	主治医	ケアマネジャー	退院時の病院から指示書を受けた主治医診療所の訪問看護が、報告書は病院に送付したが、主治医には報告していなかった為、連携がとれていなかった。	積極的に状況報告を行い、訪問看護の指示書の出どころや機関等を確認する。主治医・サービス事業所等との連携について確認していく。
小規模多機能施設ひろさわ	平成28年6月27日	家族	ケアマネジャー	認知症状が落ち着かず小規模多機能施設の宿泊が継続となった。宿泊が継続すると費用的に利用が困難となる為、ケアマネジャーが入所施設を提案するが、遠方で契約に来るのが負担となっている事を運営適正化委員会に相談した報告があった。	事業所に問い合わせがあれば、包括と情報共有しながら対応していく予定であったが、病状が悪化して入院となり解約となった。
嵐山寮特別養護老人ホームうたの	平成28年4月23日	家族	介護課長	体調が悪くなられて一週間経過後に家族への連絡となり、入所時に38℃以上の発熱時には直ぐに指定病院へ受診する約束が守られていなかった。	朝の医務カンファレンスに副施設長・介護課長・相談員・フロアリーダー・施設ケアマネの参加を義務付け、情報共有の徹底と、タイムリーに家族へ連絡するシステムに変更した。

※平成27年4月1日より平成28年7月31日までの苦情内容となります。