

平成25年度 苦情受付状況

原高齢者福祉センター(通所介護・訪問介護・居宅介護支援・地域包括支援センター)

地域包括

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
平成25年4月10日	地域包括 (はら包括)	地域の開業医より、事前の連絡がなく、包括に勧められて高齢者が受診をしたが、家族も何のための受診かわからなかった。当病院を高齢者に紹介した際には、事前に連絡・相談をしてほしい。	相談対応した職員が、近隣の病院を何件か紹介し、後日受診先を確認することになっていたが、連絡なく受診をしたため、確認がとれなかったことが原因。 後日、担当職員が直接、開業医へ伺い、今後は利用者や家族への説明をきちんと行い、受診を勧めた際には、その病院へ情報提供をする。互いに連携をとって仕事をする事など、話し合いを行った。 他のケアマネジャーへの情報を共有する。

通所介護

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
平成25年4月19日	通所介護 (はらデイ)	地域住民より、(利用者送迎の際に、)毎週、断りもなく自宅(店舗)の前に駐車をしている。自宅の前に駐車しないでほしい。	管理者から申し出人に謝罪する。 駐車場所が職員により徹底されていないため、申し出人の自宅(店舗)前ではなく、斜め向いに停めることを職員に周知徹底させる。

訪問介護

受付日	対象サービス	苦情内容	対応・解決
平成26年3月31日	通所介護 (はらヘルパー)	ご利用者より、ベッド下のカーベットにオムツ交換時に使用したお湯をこぼして帰って行った。あのヘルパーはもう来ないでほしい。	管理者が申し出人宅へ訪問し、謝罪する。濡らしてしまったカーベットをドライヤーで乾かす。以前にもそのヘルパーに 対し苦情があった為、担当から外すこととする。