

平成26年度 苦情受付状況

みはるの丘浮島

受付日	申出人	対象サービス	苦情内容	要望	想定原因	対応・解決
8月15日	本人	訪問介護	予定時間より早く来て早く帰ってしまった事に対するの不満と、記録に自分の事を書くのは、プライバシーの侵害だという苦情がある。	改善	職員の対応	訪問する時間を守ることと、記録に関しては、事業上必要であることを理解して頂いた上で、利用者宅では、記録を書かないこととし、納得していただく。
10月18日	嫁	短期入所生活介護	感染症(湿疹と痒み)の疑いがあり、病院受診し感染症マイナスと診断されたが、念のため感染予防の対応(個室対応)をさせて頂く旨を家族へ説明するが、受診結果がマイナスなのに、なぜ個室対応なのか納得できないと苦情あり、利用キャンセルとなる。	改善	職員の説明不足	在宅課長とショートステイ相談員にて自宅訪問し、事業所の感染予防対策を説明し、受診結果でマイナスであっても、再受診しプラスと診断されたケースがあったことなども補足説明し、納得していただいた。説明不足についても謝罪し、今後サービス提供内容の問い合わせに関して、誤解のないように説明していく。