

# 苦情処理簿

介護老人保健施設葵の森

|                        |   |         |       |                             |  |                             |
|------------------------|---|---------|-------|-----------------------------|--|-----------------------------|
| 平成 27年 12月 28日13時 30 分 |   | 受付者     | 後藤 瑠美 | <input type="checkbox"/> 来訪 | <input checked="" type="checkbox"/> 電話 | <input type="checkbox"/> 訪問 |
| 対象者                    | MT様   |         | 住所    | 熊本市西区                       |  |                             |
| 相談者                    | MT様   | 続柄 (次男) | 住所    | 熊本市西区<br>TEL ( )            |  |                             |
| 苦情内容                   | MT様(次男)より連絡あり。「この前、面会に来た時に皮膚科受診の相談をお願いしていたが、10日以上たっているのにどうなっているかわからないので、対応できないのであれば、タクシーを使って受診に連れていきます。こっちは、全部メモをとっているから、わかります」との弁あり。 |         |       |                             |  |                             |
| 現状                     | MT様(次男)12月18日面会時、皮膚科受診の相談があり、協力医へ確認し受診の日程調整中で、連絡をご家族へ出来ていなかった。  |         |       |                             |  |                             |
| 改善策                    | I皮膚科へ連絡し、12月28日に受診し対応する。MT様(次男)へ連絡し施設対応にて受診させて頂く事をお伝えする。  |         |       |                             |  |                             |
| モニタリング                 | 御家族へ病院受診の日程や時間など決まり次第連絡させて頂く様に説明し「わかりました。よろしく願います。」との弁あり。ご納得いただいている。病院受診の日程を随時確認し、速やかにご家族へ連絡し対応を継続して行っている。                            |         |       |                             |  |                             |