

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和4年度（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

施設（事業所）名	訪問看護ステーション重信
サービス種別	（介護予防）訪問看護

受付年月		要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応内容
4	年 6 月	<p>ご利用者の奥様から以下の要望がありました。</p> <p>① 連絡ノートには訪問時間（〇時〇分～〇時〇分）の記入と実施したことの記入をお願いします。</p> <p>② 訪問時に汚れた服を着替えてもらったが、着替えさせてないように見えた。</p> <p>③ 冷蔵庫は開けてほしくない。出して準備してある水分で水分補給をお願いします。</p> <p>④ メモで足の痛みのことの相談をした際に、連絡ノートに「検討してみます」と記入があったが、すぐに受診した方が良いのか、検討した内容を、いつ連絡してくれるのか不安であった。</p>	<p>① に対しては、要望どおり記入することを全職員に周知しました。</p> <p>② に対しては、訪問時に定期的に衣服着替えと部分清拭をすることで対応し、全職員に周知しました。</p> <p>③ 冷蔵庫は開けないよう全職員に周知しました。</p> <p>④ 検討してどのように連絡対応するのか、細かく適切に対応するように全職員に周知しました。</p>