

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

平成 30 年度（平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 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	指定（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
30 年	12 月	<p>ご利用者より夜間当番看護師に電話あり。 「そちらの看護師さんが、11 月よりデイサービス(月・木)以外の日に職場には内緒で来て、痔の軟膏を入れてくれていた。私にも職場には内緒にしておくように言われていた。11 月 30 日に、突然その看護師さんから 12 月からは行けないと言われた。無償で来てくれていたから悪いと思って、娘と相談し、ケーキ、シュークリーム、玄米 10 kg をあげた。その看護師さんからも梅干し、たこ焼き、芋菓子もらった。」</p>	<p>12 月 3 日に、ご利用者様・該当看護師に事実確認し、電話の内容に相違ないことを確認しました。 12 月 5 日に、ご自宅を訪問し、不適切なサービス提供等について謝罪をしました。</p>
30 年	12 月	<p>ご利用者の担当介護支援専門員より連絡があり。 「ご主人から連絡があり 11 月分の訪問看護利用料は支払えないと言っている。」とのこと。 ご主人へ連絡し状況を確認する。ご主人より「夜中に本人が苦しんでいたの、訪問看護に連絡したが繋がらなかった。24 時間対応と聞いていたのに…」と荒げた声で話された。 詳細状況を把握できていなかったの、確認し連絡することを伝えた。この時、県外の家に居られていたキーパーソンの娘さんに電話で確認すると、「夜中、母が苦しんでいたの訪問看護に電話したが出られなかった。翌朝、夜間当番看護師からご主人、娘さんに謝罪の電話があった。私は謝罪があったので納得したが、父は納得してなかった。私から父に話しますので、利用料は支払います。」とのこと。 この件を夜間当番看護師は上司に報告せず、カルテにも記載していなかったため、ご主人から指摘されるまでわからなかった。訪問看護の携帯電話の着信履歴は消去されていた。</p>	<p>県外の自宅に戻られていた娘さんには電話で改めて謝罪した。 11 月分利用料は、12 月 20 日に口座振替できていた。 12 月 26 日に菓子箱を持ってご自宅に訪問し、ご主人に直接謝罪をした。(菓子箱は受け取られなかった。)</p>