

令和5年度 下半期
社会福祉法人寿楽園
苦情解決報告書

令和 5 年度 下半期苦情解決報告書

(苦情受付期間：令和 5 年 10 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日)

事業所名		内 容	原 因	対応策等	苦 情 解 決 の 有 無	第 三 者 の 委 員 会 ・ 報 告
横浜 業務 部	特別養護老人ホーム 笹の風	ご家族より「下剤の使用と便秘の報告がなされていなかった。」との申し出がある。	ご家族への状態報告等については、電話や面会時にて随時行っていたが、ご家族の認識と乖離があり、入院に至ったことで苦情となった。	入院にいたるまでのご本人の状態等について改めて説明し、ご了解いただいた。	解決	有
		救急搬送後、「救急搬送の判断基準について確認したい。配置医師による紹介状の発行について柔軟な対応をお願いしたい。」との申し出がある。	ご家族希望による救急搬送に至ったことで苦情となった。	救急搬送の基準について説明し、ご了解頂いた。また、紹介状については、配置医師の勤務日以外についても、FAX 等でご利用者の状態等を確認する形で対応できるように改善した。	解決	無

※その他の事業所では、苦情は発生しておりません。