

平成 26 年度 (H26. 7~H26. 12) 苦情受付一覧

愛 寿 苑

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望 事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人 報告内容	解決	未解決
1	H26. 7. 22	A 氏	H26. 7. 22	B 氏	苦情	居室の床頭台に家族より以下の内容のメモが貼られる。 ※メモ内容 『家族からのお願い これはカユイ時に使うお薬です。 これで2回なくなっています。 患者本人に合う様になっています ので、家族の承諾を得てから、回収、処分はしないで下さい。』  利用者の居室移動が行われた直後であり、本人の床頭台ごと移動を行っているが、床頭台に入っている薬（青い蓋の白いケースに入った塗り薬）の確認ができていなかった。	○床頭台の中の塗り薬を職員が間違っ回収しないよう、薬のケースにメモを貼り、職員に周知を行う。 ○ぬり薬がなくなる前に家族に連絡を行う。	H26. 7. 23	家族の面会時に塗り薬の紛失の件で謝罪を行う。床頭台に入っていたぬり薬の中身がなくなり、職員が空のケースを回収したことが考えられることを説明する。	✓	