

令和5年度 苦情・要望の集計

●苦情について

令和5年度の苦情件数は5件。

内訳は、病院受診に関する苦情1件、ショートステイ利用時の対応に関する苦情3件、転倒に関する苦情1件、となっている。

【内容】

- ・病状悪化された際「なぜこんなになるまで受診させなかったのか？」との不信感の訴え。
- ・ショート利用後、両腕に皮下出血があり原因不明とお伝えしたことで不信感の訴え。
- ・ショート利用後、患側（左腕）に皮下出血あり。本人が家族に「握られた」と訴え、施設側の対応に不信感の訴え。
- ・歩行中バランスを崩し転倒。職員の見守り不足を疑われ不信感の訴え。
- ・ショート利用後、右わき腹に皮下出血。ショート利用中にできたのではと不信感の訴え。

●要望の集計

令和5年度、施設要望箱への要望かきこみはありません。

満開時等、要望については口頭でのやり取り等で行う機会が多かったためと思われる。

●苦情・要望の相談体制

重要事項説明書に記載いたしておりますので、ご参照ください。