

改善結果（状況）報告書

平成 28 年 11 月 12 日

A 様

社会福祉法 明徳会
チャレンジめいとくの里
施設長 平川 貞俊 印

平成 28 年 10 月 25 日付の苦情については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容
<p>◆経緯</p> <p>10月8日（土曜日）～10月9日（日曜日）にA氏が帰省された際に、両足指間が赤くただれているのをご家族が気づかれています。</p> <p>9日帰園時、担当支援員に対し口頭と連絡帳にて皮膚科受診の依頼をされたが、通院の対応をされたのが17日（月曜日）であった。</p> <p>◆苦情、意見・要望の内容</p> <p>①早く通院の対応をして欲しかった。</p> <p>②通院が遅れる場合、その理由や予定する日時を看護師から説明して欲しかった。</p> <p>③日頃より入浴後は皮膚の状態を観察して欲しい。</p>
改善結果
<p>この度は、ご家族への連絡が行き届かずご家族の皆様へ不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございました。</p> <p>このことについて、お母様から頂きましたご意見、ご要望をもとに、施設にて再発防止策を検討し、次のような対応を行うようにいたします。</p> <p><u>①について</u></p> <p>ご家族から通院の依頼があった際は看護師にて症状を把握し、状態に応じて適切に対処いたします。</p> <p><u>②について</u></p> <p>通院予定日は事前に看護師または担当支援員、サービス管理責任者よりご連絡いたします。症状の状態により、早急に対応が必要でないと看護師が判断した場合、看護師よりご説明し、その間適切な処置を行います。</p> <p><u>③について</u></p> <p>入浴時の皮膚状態の観察に努め、皮膚疾患や怪我等が確認された際は、看護師は生活支援員と連携し適切な処置を行います。皮膚疾患の悪化が顕著に見られ、継続した処置が必要となる場合は、看護師が対応いたします。</p> <p>以上のように取り組んでまいります。この度は、貴重なご意見誠にありがとうございました。今後ともどうぞよろしく願いいたします。</p>