

苦情公表：2023医療部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
1	天竜厚生会診療所	当会職員	4月12日	2月分の医療費が請求されていないことについて	対象利用者の入院費の請求がデータに上がっていないため確認してほしい	入院費の請求は、診療所でデータ管理している「ベッド稼働状況表」に記載されているご利用者の請求書を発行した時点で、収納データが作成される仕組みになっています。今回は対象ご利用者の請求書の発行漏れが原因でした。その旨を申立者に報告し謝罪しました。今後は、請求書の発行時と発行後に、ベッド稼働状況表と照らし合わせて、漏れがないかチェックします。	4月12日
2	天竜厚生会診療所	当会職員	7月25日	福祉工場従業員分のストレスチェックシートが届いていないことについて	福祉工場従業員分のストレスチェックシートが届いていないため確認してほしい	今年度から担当者が変わり、引き継ぎ書に基づきストレスチェックの準備を進めました。が、引き継ぎ書に福祉工場従業員分の名簿を回収する旨が記載されておらず、委託業者へ名簿を提出できていませんでした。また、案内文書には福祉工場従業員も対象となる旨を記載していましたが、ストレスチェックシートを配布する際には意識せず不備があることに気が付きませんでした。引き継ぎ書に福祉工場従業員の名簿回収について追記し、また、委託業者には福祉工場従業員も対象であり、名簿の提出がされていない際には連絡をいただくよう依頼しました。	7月25日