

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	天竜厚生会訪問看護ステーション	家族	8月7日	気管カニューレと呼吸器の接続方法について	訪問看護利用後、家族が痰の吸引を行おうとすると気管カニューレと呼吸器の接続部が硬く外れなかった。訪問看護利用後に外れにくい時があるため軽めに接続してほしい。	人工呼吸器と気管カニューレの接続部分の固定が強かったことにより、ご家族にご不便をおかけしてしまいました。今後は、確実な接続を前提としながらも、ご家族にとっても扱いやすいことに留意して対応していくこととしました。	8月7日
2	さやの家デイサービスセンター	地域住民	8月3日	運転ルールを守っていないことについて	対向車線を通行していたデイサービスの車両が、反対車線を通行している一般車両の通行を妨げて右折していった。本来、左側車線を通行している車両の左折または直進が優先となるため、交通ルールを守った運転を心がけてほしい。	反対車線の通行車両の存在を認識していながら、帰路を急ぐあまり適切な優先順位を踏まえた運転ができていませんでした。ご利用者が乗車していることを念頭に安全運転を心がけるよう事業所内で周知しました。	8月4日
3	相談支援事業所さずな	家族	8月19日	後任相談員から連絡が来ないことについて	4月以降、担当が変更になると聞いており、9月にモニタリングのための訪問があると聞いているが、まだ連絡がないので、気になり連絡した。	担当相談員の変更について、前任よりお伝えしていましたが、後任から連絡する時期についてはお伝えできていませんでした。今後は、担当変更後に、ご挨拶も含めた連絡を心がけていくこととしました。	8月19日