

平成 28 年度 洗寿園苦情対策

1、事故の頻度、説明、苦情受付ボックスの取り扱いについて

ご家族より「事故の報告はきちんとして欲しい。同じ事故が続いているので再発防止に努めて欲しい」「その内容で苦情受付に投書したが、一週間も何の連絡もない」とのご意見を頂きました。定期的(週に 1 回)に面会のあるご家族であり、内出血が出来やすい体質であることのご理解もされていたため、内出血等の事故については面会時に実施しておりました。今回確認したところ、報告を怠っていることが分かりました。以降、面会時以外に電話にて報告することとし、追加の対策も提案、実施させていただくことで、ご了承いただきました。

苦情受付ボックスについて、日にちを決めず、週に 1 回ランダムに確認しておりましたが、今回の件をうけ、毎週月曜日に確認することを決定しました。