

# 平成19年度 苦情受付状況

施設名：知的障害者更生施設 富士和光学園

時 期	内 容	回 答 ( 対 策 )
平成19年 9月	<p>利用者の会より</p> <p>ご利用者より 「雨天時、職員が男性棟玄関で喫煙している ので喫煙場所を変えて欲しい。」との苦情が ありました。</p>	<p>利用者さんに不快な思いをさせてご迷惑 掛けました事をお詫びしております。雨天時の喫 煙場所は各自職員の車両内としたことを報 告し了解を得ております。</p>
	<p>ご利用者家族より 「子どもの爪の先が割れる程伸びきって いたのでしっかり切っておいて欲しい。」との 苦情がありました。</p>	<p>「これからは今以上にしっかりと身だしな みチェックを行い、記録の確認を徹底して漏 れのないように行いたいと思います。」と謝 罪しております。</p>
平成20年 3月	<p>ご利用者ご家族より 「薬の説明書が入院先の病院になく、今現在 何を服用しているのかが分からない。薬の説 明書は病院の手元に置いて行って欲しい。」 との苦情がありました。</p>	<p>A 病院に入院中のご利用者ですが、別の B 病院に通院しておりそこから薬の説明書を 頂いております。 当施設看護師はご家族から通院状況を伺 って薬の説明書を受け取っており、ご利用者 が入院する際に A 病院の病棟看護師に薬の 説明書のコピーを渡しておりました。 確認したところ入院中診察の科が替わっ て病棟が移動しており、そこで薬の説明書が しっかり病棟間で渡されていなかったこと が判明いたしました。 当施設看護師より説明をしてご家族には 改めて薬の説明書の原本を渡して了解して 頂きました。 また今後はこのような事がない様にご家 族にも前もって薬の説明書をお渡ししてお く事に致します。</p>