

苦情対応結果報告書

| | |
|------------|---|
| 発 生 年 月 日 | 令和3年3月28日（日） |
| 福祉サービス等の種類 | 訪問介護事業 |
| 苦情の内容 | 分類 サービス・事業内容に関する事項 |
| | <p>【利用者の担当ケアマネジャーから】 薬のセット忘れについて 3月28日の朝の活動時において、昼の薬のセット忘れがあり担当ケアマネジャーに報告したところ、薬のセット忘れがあったことはあり得ない「服薬・薬セットチェック表」でチェックを行っているのにどうしてこのような事がおこるのか。担当ヘルパーの交代を希望する。</p> |
| 処理経過と結果 | <p>3月28日11時30分に利用者より昼食後の薬が薬入れにセットされていないと事務所に電話がありました。サービス提供責任者が直ぐに訪問し、薬のセットを行いました。朝訪問したヘルパーに確認したところ、朝の薬を服薬してもらった後用事を頼まれ、そちらに気を取られ昼の薬のセットを忘れてしまい「服薬・薬セットチェック表」にもいつものようにチェックを入れてしまったと聞き取りました。令和2年7月にも薬の飲み忘れがあった事から再度薬の重要性について説明し、利用者とヘルパーが共に「服薬・薬セットチェック表」にチェックをする事を徹底するよう指導しました。申出人に当該ヘルパーの交代を伝え、再発防止に努めることを説明し、利用者に対して薬のセットができていなかったことをお詫びしました。</p> |