

令和4年度 障害福祉サービス苦情内容および改善対策

南愛媛療育センター

報告月	苦情方法	苦情内容	改善対策
R4.5	病院 電話苦情	外来患者家族より、 「受診した際に、お薬手帳に処方内容が貼られていないことが数ヶ月続いている。他の病院では貼ってもらうのに、お宅は貼ってもらえないのでしょうか。」という内容の電話あり。	コロナ感染対策で、発熱外来時に車で薬を渡す際に処理出来ていない場合がある。薬剤課だけでなく、医事、外来でも患者にお薬手表の提示を促すようにする。
R4.8	病院 電話苦情	小児科を受診した患者の母親から、「薬ができるまで車で待つよう言われたが、連絡がないため薬局に問い合わせたが、”電話したんですけど”と。ぶすっとした口調で言われた。」と電話あり。	薬局から以前受診時の電話番号（父親）もかけていた。不備について謝罪し、対応者の口調や表情について指導した。また、連絡先等が不明、連絡が取れない場合は、連絡先の再確認を行うよう指導した。
R4.9	病院 口頭苦情	勉強会、保護者交流階に出席のため来院されたが、日付が変更されていて連絡がなかった。	外来師長が、以後このようなことがないように謝罪し、外来担当者に、変更があった場合は申込者に連絡するよう注意した。

今後ともご利用者様、ご家族様のご意見を賜りながら、より良い運営をしていく所存であります。

今後ともよろしくお願い致します。