

## 平成21年度苦情受付報告

受付年月日	平成21年 7月 29日
内 容	利用者本人が居室内にて、転倒し骨折した際の診断内容及び入院についての説明はあったが、転倒した経緯についての説明がなかった。
原 因	事故直後に看護職員より、家族へ電話連絡を行っていたが、その際に事故当時の状況説明も行っているものと、相談員が思い込んでいた。看護職員と相談員による連携不足によるもの。
対 策	苦情受付担当者より家族に連絡をとり、入院中の主治医より、病状及び今後の治療方針についての説明時に同席させていただき、今回の事故による説明不足についての謝罪を行うと共に、今後は職種間の連携強化を図ることを伝え、納得いただく。