

社会福祉法人島根県社会福祉事業団
令和6年度上半期苦情解決結果

苦情名	服薬に関する苦情
施設名	緑風園
申出人	島根県運営適正化委員会
受付方法	電話
分類	サービス内容に関すること
内容	<p>島根県運営適正化委員会から電話連絡があり、入所の利用者家族からの苦情として、次のとおり報告を受けたと話される。</p> <p>令和5年12月に利用者の服薬について話し合いを行った際、セカンドオピニオンを受診することになったが、受診時期が令和6年4月まで先延ばしにされたことが納得できない。</p>
解決経過	<p>自立支援課長は、速やかに利用者家族と連絡を行い、申出内容について、利用者家族、園長、自立支援課長及びサービス管理責任者で話し合う機会をもった。</p> <p>受診時期の決定については、主治医の受診日や情報提供書の準備、ご利用者の障がい特性から職員の異動などにより気持ちが不安定になりやすいことを説明した。利用者家族より4月で可能な限り早い受診を要望され、対応する旨を伝え、了承していただいた。</p>
結果と今後の対応	<p>令和6年4月に利用者家族、サービス管理責任者、看護師並びに自立支援課長が同行し、セカンドオピニオンの診察を受けた。</p>