

○皆様からの苦情（相談）・ご意見 平成30年度上期（4月1日～9月30日）

特養	相談：0件	苦情：3件
ショートステイ	相談：0件	苦情：1件
その他	相談：0件	苦情：1件

ご意見から～

☆ ご家族様・入所者様・ショートステイご利用者様からの苦情

- ・『(入所者様)排泄対応中、職員の予見対応不足により入所者の頭部に物が当たった。』と他職員へ話される。(4月)
- ・『(ショートステイご利用者様)第三者が聴こえる場所で職員間でショートステイご利用者様が勘違いをされるような会話をしたり、配膳の際に会話をしながら配っているのを見た目や衛生的にも悪い。』とご指摘がある。(4月)
- ・『(入所者様)起床の更衣時の職員の対応に腹が立った。』と話される。(5月)
- ・『(ご家族様)入院後1ヶ月も経たないのに退所の話が出て困惑した。』(6月)
- ・『(ご家族様)嗜好品提供の件で担当職員より連絡がないので経過が知りたい。』と苦情がある。(8月)

【対応】

貴重なご意見ありがとうございます。

ご意見の内容としましては、職員の不適切な対応や発言が招いてしまったことと認識しております。常に予見した対応を心がけ職員間の報告・連絡・相談の共有を行い、その後の経過、個人情報に当たり得る会話は控え、私語は慎み業務にあたることを外部研修や勉強会等で意識統一を図り、周知徹底に努めて参ります。

今後もどんな些細な内容でも結構ですので苦情やご相談がございましたら職員へお申し出ください。

また、1階ロビーに苦情・相談ボックスを設置しておりますのでいつでもご活用ください。

