

平成 27 年度 (H28.1~H28.6) 苦情受付一覧

愛 寿 苑

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情・ 要望・ 事故	苦情・要望・事故の 内容	対応策・要望	報告日	申出人報告内容	解 決	未解決
1	H28. 2. 8	T. N	H28. 2. 8	K. N	苦情	<p>①朝の送迎時間が普段よりも遅かったため、電話で問い合わせがあり。</p> <p>②朝の送迎で自宅に伺った際、職員が挨拶をしなかったとのことで、家人より注意を受ける。また、その件で苑にも電話があり、挨拶ができていなかったことで注意を受けた。</p>	<p>① 「車の乗車人数が多い為遅れている可能性があり、今向かっています」とお答えし、納得されている。氏の場合は、ヘルパーが入っている関係もあり、到着が遅くなる可能性がある時には連絡してほしいとのこと。今後は、通常の送迎時間より大幅に遅れる可能性がある場合は、送迎担当者が連絡をする。</p> <p>② 基本的な挨拶ができていないということで、謝罪している。</p>	H28. 2. 8	<p>③ 左記内容報告。都度時間を確認しながら連絡をすることで納得されている。特に怒っている様子は見られず。</p> <p>②電話連絡があった際には強い口調が聞かれたが、謝罪と今後注意していく旨をお伝えすると、ご理解いただけた。</p>	レ	

2	H28. 2. 28	T. N	H28. 2. 26	K. N	苦情	<p>デイサービス休日の為、特養に本人の母より問い合わせが入る。 「金曜ぐらいから体調が変だと思って様子を見ていたが、今日具合が悪くなったため、救急搬送し入院になった。金曜日に利用したときにBiPAPを付けてもらえなかったとのことだが、どういことか」とのこと。対応したのが特養職員であったため、状況確認の上、再度連絡させていただき事とした。</p> <p>※通常は在宅酸素を使用しており、入浴後にBiPAPを装着する手順となっていた。</p>	<p>デイ職員より本人の母に連絡すると、静かに「この前は何かあったんやろ?」と言われる。26日の利用後に妹さんにもお伝えした内容(以下の通り)をお伝えし、謝罪を行う。 ○26日の利用後妹さんより連絡あり。 「デイでカラオケなどしていて付けてもらわなかったと言っている。どうしてか」と問い合わせあり。状況確認し、入浴後にカラオケに参加されていたため付けずに過ごされ、12時ごろ付けなくてよいか確認すると、もうすぐ帰る(12:30に苑を出発予定)為付けなくてよいと本人が言われていたため、その旨お伝えする。 医師より長時間BiPAPを外して生活することは好ましくないと指導を受けており、特に入浴後は疲れも出ることから、必ず着用してほしいとのお話あり。</p>	H28. 2. 26	<p>左記内容報告。特に強く怒っている様子は聞かれなかった。説明に対して「30分でも付けてもらった方がいいで、これからは頼むの」との言葉をいただく。苑でもしっかりと対応させていただき旨を再度説明、謝罪し、納得いただいている。</p>	レ	
---	------------	------	------------	------	----	---	---	------------	--	---	--

