

平成 28 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	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. 1.17	家族	H28. 1.17	A 氏	苦情 要望	ご家族様へ送付している利用状況報告書のご意見の欄に「脇にタオルやクッションをはさんで無いことがあります。車いすの右側にもはさんで無い時があるので守ってほしい。意見に対する苑の対応策を報告してほしい。」と書かれ返却があった。	ご家族様より氏の車椅子離床時のポジショニングができていない(クッションが当たっていない)とのご意見が聞かれたため、氏のクッションを当てる箇所についての資料を作成し、職員への周知を行う。 する。勤務前に確認して対応を行う。	H28. 1.24	ご家族様面会に来られた際に、氏の車いす座位時のクッション等ポジショニングについて統一していなかったことを謝罪し、今後の対応について確認する。 ご家族様より、左わきにバスタオルを丸めたもの、右わき腹と車いすの間にクッションを挟むこと(いずれも従来通り)について「そんでいいよ」との言葉あり、「みんなにわかるようにしておいての」とのことで写真を撮り回覧・周知することで了解を得る。	✓	

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望	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
2	H28. 2.15	家族	H28. 2.14	B 氏	苦情 要望	『2月14日(日)面会の折、メガネ枠が折れて、セロテープで応急処置?がしてありました。2年前にもレンズがはずれ、セロテープでとめてありました。いずれも何の連絡もなく、先日は当日の職員の方にお問い合わせしましたが、顔面に怪我をする可能性があり危ない事と本人も不都合で、メガネを新調するにも修理するにも日時を要するので、すぐに連絡していただきたくよろしく願いいたします。ベッドに横になる時はメガネをはずすようにお手数ですがお願いします。』	○ベッド臥床時には、昼夜を問わず、必ずメガネを外す。 ○壊れたまま使用すると、非常に危険なのでメガネが破損した場合は、直ぐにご家族様に連絡し、修理を依頼する。 ○本人がどうしてもテレビを見たいと言った際は、車いすに起こして、出来れば食堂でテレビを見てもらう。	H28. 2.14	職員よりご家族様に謝罪を行う。ご家族様より下記の内容について、再度徹底してほしいとの要望が聞かれる。対応を徹底していく事をご家族様に伝える。 ご家族様より臥床中はケースに保管してほしいとの要望が聞かれる。	✓	

