

平成 29 年度 (H29. 7~H29. 12) 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	H29. 8. 11	B 氏	H29. 8. 11	A 氏	苦情	ご家族様より「洗濯袋に何で他の人の物(C 氏の上着)が入っているの?何で(衣類が入っている)この袋がここ(D 氏の棚)にあるの?」ときつい口調で言われ、ご家族様が自分の棚に戻される。	○居室担当が衣類の確認を定期的(1 回/10 日)に行う。	H29. 8. 11	ご家族様に入浴袋の件を謝罪する。今後、衣類の管理について気をつけることをお伝えする。 ご家族様より「いいんですよ。他の人の衣類が混ざっていたので…なんでかな?と思って言わせてもらいました。わざわざありがとうございます。」との返答あり。	✓	

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	H29. 10. 25	F 氏	H29. 10. 25	E 氏	苦情	ご家族様が面会に来られた際に、ご家族様より以下の内容が聞かれる。 「認知症のシール(貼薬)が3枚(背中2枚・胸1枚)も貼ってあるんですけど、23日の日付があるものと残りの日付は記入されていないのですが、どれを剥がせばいいんですか。」と言われる。昨日貼付した職員に確認すると、胸のところに貼ったとのことで、それ以外を剥がす。	○日付を必ず記入する ○貼る場所は胸のところに左右交互に貼り、前日分は必ず剥がす。	H29. 10. 25	ご家族様に、貼薬の剥がし忘れがあった事について謝罪を行う。貼薬の管理について気をつけていく事を伝える。	✓	