

令和5年度 苦情相談内容

【特別養護老人ホームふたば荘】

月/日	利用者氏名	相談内容	検討及び実施内容
1/31	M.K 様	体調不良により1週間ほど入院。その際に義歯を紛失していることがわかり、本人の過失によるものか、施設の過失によるものかわからなかったため、後日連絡すると言われていたが、連絡がなかった。また、衣類も入院時のものをそのまま着用しており、着替えをされていない印象を受け、気分を害した。	<p>義歯に関しては、紛失理由が不明のまま説明ができてなかったことをお詫び。着替えに関しては、入院中により病院主導になるが、施設としても入院時と退院時の物品のチェックを行うよう協議。</p> <p>【協議内容】 義歯は後日、歯科受診し新しいものを作成。着替えを含めた物品に関しては、施設内で情報共有できるように物品管理の書類を作成。入院時と退院時のスタッフが変更になっても必要物品の準備ができるようにしていく。</p>
2/13	T.F 様	家族間で連絡のやりとりが不十分なことが多く、大事なことが自分（妹）に伝わってこないため、キーパーソンである兄以外にも連絡してほしいと伝えていたが、連絡がなかった。	<p>入院当日にキーパーソンも来てくれていて、その間も対応していたのでそのことは兄弟間で共有されていると思っていた。</p> <p>【協議内容】 担当者を通じて要望は伺っていたが、入院というアクシデントに関しては連絡がいていると思ったが、そうではなかった。同じ内容でも依頼のあった方に連絡していくように連絡簿を活用していく。</p>
3/4	A.S 様	入所当日、本人から「オムツを替えてほしい」と介護職員に訴えるが、「夜用の容量の大きいオムツをしているので大丈夫」と言われた。本人はその時出ていたので、そのまま朝までいるのは辛いと家族に連絡。家族から状況を知りたいと施設に問い合わせの電話が入	<p>本人の訴えがあった時に、出ていたかどうかの確認はせずに安易に声かけを行ったことを謝罪。家族からの連絡を受け、オムツ交換を行う。</p> <p>【協議内容】 排せつ感覚の有無については、事</p>

		る。	前に情報のチェックを行っているが必ずしもそれが正しいとは限らないので、本人の生活のペースや排せつのパターンが把握できるまでは、訴えがあった時には対応する習慣をつけるように職員に周知を行う。
--	--	----	--

(令和4年7月～令和5年6月まで)