

苦情受付状況

令和元年9月現在

No	受付日	事業所	申出者	苦情の内容	結果
1	H31.3.5	特養	家族	<p>入所者が深夜に居室のトイレで転倒し、けがをした。ベッドセンサーがあるのに、なぜ職員が気付かなかったのか。</p> <p>例え転倒してもけがをしにくい工夫してほしい。</p>	<p>ちょうど他の利用者がナースコールを押し続けていた為に、ベッドセンサーのコールが重なってしまい、夜勤の職員がセンサーコールに気づかなかった。</p> <p>家族と相談し、ポータブルトイレを利用することで、トイレでの転倒リスクを軽減することにした。</p>
2	H31.4.27	訪問介護	利用者	<p>利用者が担当ヘルパーに買い物を依頼したら「できません」と強い口調で言われた。できないにしても言い方が気にいらぬ。</p> <p>担当ヘルパーを変更してほしい。</p>	<p>担当ヘルパーに事情を聞くと、食べるものがないから食材を買ってきてほしいとの依頼であったが、冷蔵庫の中には十分な食材があった。十分に説明したつもりであったが、自分の言い方が悪かったから、利用者の感情を害したのではないかと反省している。</p> <p>利用者に事情を説明し謝罪するとともに、サ責と担当ヘルパーで協議し、今後はより分かりやすい対応をしていくことにした。</p> <p>また、コミュニケーションの取り方について、ヘルパーの全体会議で議論し、再発の防止に向け検討した。</p>