

令和5年度 苦情処理について

特別養護老人ホーム 明生苑

苦情件数 0件

矢中明生苑デイサービスセンター

A利用者様から、「B職員のユニフォームが汚れている。首回りの皮膚や爪が汚れている。清潔感がなく、不潔で不快だ」との訴えあり。今後その職員に、「清潔な衣類に着替えて欲しい。首周りの汚れを洗ってほしい。爪をきれいに洗ってほしい。頭を洗ってほしい」と改善してほしいと話される。

※始業前に、他の職員と汚れがないか確認する。

居宅介護支援事業所 明生苑

苦情件数 0件

ケアハウス すずかけの里

苦情件数 0件

地域密着型特別養護老人ホーム 第二明生苑やよい

苦情件数 1件

ケアマネジャーから、家族より連絡があったとの事。内容は、「転倒時の状況を再度詳しく説明して欲しい。また救急搬送でなく、何故受診対応だったのか説明して欲しい」の2点。その為、家族に状況を再度説明を行うようにケアマネより依頼あり。

※家族とケアマネと事情説明を行う。トイレの中で転倒された事とナースコールを使用してもらえなかったことを説明。また転倒時立位が行えており、ベッド上にて足を動かすことも出来ていた。その為骨折しているかわからない状態であった。また本人から阿久沢整形外科受診したいと申し出があり、救急搬送でなく、整形外科受診した事を再度説明。詳しく状況を家族に説明出来なかった事を謝罪する。

令和5年度 苦情処理について

特別養護老人ホーム 明生苑
苦情件数 0件

矢中明生苑デイサービスセンター

A利用者様から、「B職員のユニフォームが汚れている。首回りの皮膚や爪が汚れている。清潔感がなく、不潔で不快だ」との訴えあり。今後その職員に、「清潔な衣類に着替えて欲しい。首周りの汚れを洗ってほしい。爪をきれいに洗ってほしい。頭を洗ってほしい」と改善してほしいと話される。

居宅介護支援事業所 明生苑
苦情件数 0件

ケアハウス すずかけの里

苦情件数 件
苦情件数 0件

地域密着型特別養護老人ホーム 第二明生苑やよい

苦情件数 1件

ケアマネジャーから、ご家族より連絡があったとの事。内容は、「転倒時の状況を再度詳しく説明して欲しい。また救急搬送でなく、何故受診対応だったのか説明して欲しい」の2点。その為、ご家族に状況を再度説明を行うようにケアマネより依頼あり。

苦情をサービス向上の機会と捉え、速やかに改善し利用者様やご家族に快適に利用して頂けるよう努めてまいります。

※苦情内容の報告を受け確認し以下に署名します。

第三者委員署名

第三者委員
令和 6年 4月 28日

鈴木和子 

令和5年度 苦情処理について

特別養護老人ホーム 明生苑
苦情件数 0件

矢中明生苑デイサービスセンター

A利用者様から、「B職員のユニフォームが汚れている。首回りの皮膚や爪が汚れている。清潔感がなく、不潔で不快だ」との訴えあり。今後その職員に、「清潔な衣類に着替えて欲しい。首周りの汚れを洗ってほしい。爪をきれいに洗ってほしい。頭を洗ってほしい」と改善してほしいと話される。

居宅介護支援事業所 明生苑
苦情件数 0件

ケアハウス すずかけの里

苦情件数 件
苦情件数 0件

地域密着型特別養護老人ホーム 第二明生苑やよい

苦情件数 1件

ケアマネジャーから、ご家族より連絡があったとの事。内容は、「転倒時の状況を再度詳しく説明して欲しい。また救急搬送でなく、何故受診対応だったのか説明して欲しい」の2点。その為、ご家族に状況を再度説明を行うようにケアマネより依頼あり。

苦情をサービス向上の機会と捉え、速やかに改善し利用者様やご家族に快適に利用して頂けるよう努めてまいります。

※苦情内容の報告を受け確認し以下に署名します。

第三者委員署名

第三者委員

令和6年5月3日

真下 裕利 