

令和4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 1件

・受診日と時間を伝えていたのに、直ぐに本人が出かけられるように準備が出来ていない。また、保険証や血圧手帳の準備も出来ておらず、待たせるのはいかがなものか。血圧手帳が見当たらずに出発が遅れた→結果的に前回の受診時家族が持っていたが、特養の職員が確認出来ていなかった。

※出来ていない事を率直にお詫びする。今後の対応として、

- ①宿直者が現場までご本人をお迎えに行き、直ぐに出発出来るようにする。
- ②血圧手帳を渡す前と戻ってきた後にチェックする。
- ③保険証は、ご家族が来苑された時に直ぐにお渡しする。

矢中明生苑デイサービスセンター

苦情件数 0件

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 2件

・ケアハウスにて入浴中、シャワーが途中で止まったりした。私に対して意地悪をしていると訴えがあった。また一人での入浴は身体的に不安がある。

※本人一人での入浴に不安があり、デイサービスを週4回の利用。その後安心して入浴行えています。

・隣人の方が、夜中すごい声を出すので眠れない。

※他の方が誰も聞いておらず、自分の耳が聞き取りにくいのではないかと。耳鼻科に週1回通い、その後大声が聞こえる等訴えはありません。

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

・短期入所利用後に入所チェック表が、2回連続で入っていない。また今回ズボンが退所時に入っていない。

※電話にて家族に相談員より謝罪行う。また今後チェック表や荷物の入れ忘れが無い様に1名でなく、2名で荷物チェックする対応に変更する事をお伝えする。

令和4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 1件

・受診日と時間を時間を伝えているのに、直ぐに本人が出かけられるように準備が出来ていない。また、保険証や血压手帳の準備も出来ておらず、待たせるのはいかがなものか。血压手帳が見当たらずに出発が遅れた→結果的に前回の受診時家族が持っていたが、特養の職員が確認出来ていなかった。

矢中明生苑デイサービスセンター

苦情件数 0件

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 2件

・ケアハウスにて入浴中、シャワーが途中で止まったりした。私に対して意地悪をしていると訴えがあり。また一人での入浴は身体的に不安がある。
・隣人の方が、夜中すごい声を出すので眠れない。

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

・短期入所利用後に入所チェック表が、2回連続で入っていないかった。また今回ズボンが退所時に入っていないかった。

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5年5月2日

寺尾 健一郎 

令和4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 1件

・受診日と時間を伝えてはいるのに、直ぐに本人が出かけられるように準備が出来ていない。また、保険証や血圧手帳の準備も出来ておらず、待たせるのはいかがなものか。血圧手帳が見当たらずに出発が遅れた→結果的に前回の受診時家族が持っていたが、特養の職員が確認出来ていなかった。

矢中明生苑デイサービスセンター

苦情件数 0件

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 2件

・ケアハウスにて入浴中、シャワーが途中で止まったりした。私に対して意地悪をしていると訴えがあり。また一人での入浴は身体的に不安がある。
・隣人の方が、夜中すごい声を出すので眠れない。

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

・短期入所利用後に入所チェック表が、2回連続で入っていないかった。また今回ズボンが退所時に入っていないかった。

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ご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5年5月2日

鈴木 和子

