

苦情処理簿

介護老人保健施設葵の森

平成 26年 9月 29日 19時 00分	受付者	宮本 朋治	<input type="checkbox"/> 来訪 <input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 訪問
対象者	KK様		住所 熊本市
相談者	KH様 続柄 (弟)	住所	TEL ()
苦情内容	<p>ご家族面会時、爪がかなり伸びており、耳アカもかなり溜まっていた。 自分はあまり面会に来ないが、時々爪が伸びていた等の報告は聞いており 皆さん一生懸命されていると思うが、そこらへんはきちんと対応して欲しい。 との内容。 弟様より管理者に直接連絡あり。管理者より内容確認後、謝罪の連絡をする。</p>		
現 状	<p>日曜業務として、ユニット配置職員が爪切り・耳掃除を施行・確認し チェック欄に記入する事となっていたが、本氏のチェック表には、9/8以降 チェック記載はなかった。 他入所者のチェック欄も記入漏れがみられる状況である。</p>		
改善策	<p>日曜業務に限定せず、入所者の各担当職員が、週に1回爪・耳アカの確認を 行ない、爪切り・耳掃除を施行しチェック欄に記入を行なう。 チェック欄は、各階副室長が毎週確認し、未確認・未施行担当者には、適宜 指導を行なっていく。</p>		
モニタリング	<p>週に1回担当職員が、爪、耳アカの確認を行い、爪切り・耳掃除施行し対応している。</p>		