

# 苦情処理簿

介護老人保健施設葵の森

平成27年 12月 24 日 13時 00分	受付者	後藤 瑠美	<input type="checkbox"/> 来訪 <input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 訪問
対象者	NF様		住所 熊本市西区
相談者	YM様 続柄 ( 姪 )	住所	熊本市西区 TEL
苦情内容	<p>先日、YM様(姪)が来所された際に、「叔母も面会人が来られても、分からないと思うので、面会はさせたくない」との相談があっていた。 そのことにもかかわらず、不注意で御面会させてしまった。 その事実を12月24日YM様(姪)へ申し上げたところご立腹された。</p>		
現 状	<p>先日、面会時に、面会はさせたくないと要望があっていたが、面会を行った後に連絡をおこなった。</p>		
改善策	<p>今後は、上記のような症状から、ご家族の意向も強い為に来訪者には丁寧なお断りを申し上げる。そして、改善された場合にはキーパーソンへご相談の上ご連絡する事をお伝えする。 他の職員へ申し送りを行い、対応の徹底を行う。</p>		
モニタリング	<p>12月24日面会時に配慮にかけた対応をおこなった事を謝罪する。 「叔母の状態をみて、面会はさせないでと言ったのに、誰でも、面会させるんですか？今度から、気をつけて下さい。」との弁あり。 1月2日M様(姪)面会あり。YM様(KP)へ連絡し、面会に来所されている状況をお伝えし、面会可能か確認し、対応する。 面会時は、上記対応を徹底し継続している。</p>		