

苦情処理簿

介護老人保健施設葵の森

平成 27 年 4月15日15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	NM様		住所 熊本市西区
相談者	FM様 続柄 (姪)	住所	熊本市西区 TEL
苦情内容	<p>これまで洗濯はご家族で対応されていた。 FM様より、連絡があって「持ち帰った洗濯物の中にパンツが1枚も入ってなかった。又、持ち帰ったパジャマのポケットの中にはティッシュがいっぱい入っていた。家族洗濯の場合は確認は職員はしないんですか？」との弁あり。 FM様より「パンツも本人がタンスなどに直しこんでいる事も考えられる為、職員で洗濯物を出す際には確認して欲しい」との弁あり。</p>		
現 状	<p>①御家族対応の場合は、洗濯物は家族で持ち帰って対応されていた。 NM様本人は「家族は何日も洗濯物を取りに来てくれない。」と職員に話され、その事に対して、不満に思われて自殺したいなど訴えが何回となく聞かれた。 訴え時には、職員が付き添い話を1時間ほど傾聴し訴えは治まっていた。 ②認知症自立度はⅡaで短期記憶障害や汚染した衣類なども、タンスに隠す行為などもみられていた。 ③職員は、洗濯に持ち帰ってもらう衣類の枚数などは確認していたが、ポケットの中身などは、確認が不足していた。</p>		
改善策	<p>①職員は、かならず、本人様にズボン・パンツの交換時には声掛けを行う。 担当職員より、洗濯物の衣類チェック表を作成し家族の洗濯物対応時には衣類の交換の声掛けを行い、チェックもれや記載もれがない様に周知・徹底させる。 (ポケットの中もしっかり確認する。) ②洗濯の衣類がチェック時不足していた際は、タンスの中も確認し、汚染衣類がみられた際は、洗濯へ出すように対応する。</p>		
モニタリング	<p>下着にの件に関しては、確認させて頂く事をお伝えし、ティッシュがポケットの中に入っていた件については、謝罪する。 「主人もシフトなどが変わり大変なので、私に連絡してもらえば、洗濯物は取りに来ます。」との弁あり。納得される。 5月はご家族が多忙との事で、洗濯は業者に委託されている。今後、ご家族洗濯に変更された際は、改善策の内容で対応する。</p>		