

苦情処理簿

介護老人保健施設葵の森

平成 28年 7月 28日 12時 50分	受付者	徳永修治	<input checked="" type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 訪問
対象者	ST様		住所 熊本市西区
相談者	SH様 続柄 (長女)	住所	熊本市西区
苦情内容	<p>①家族面会時に食事介助をしていいのか尋ねたところ、職員から嫌な顔をされて結局、食事介助をさせてもらえなかった。 又、服薬の介助も家族ですと言ったのだがさせてもらえず、職員が介助するも粉薬を半分くらいこぼされていたので不安になった。</p> <p>②以前、正月に面会に来た時に、職員が聞こえるような声で「1日くらい連れて帰ればいいのに」と話していたので、ショックを受けた。 又、その時の相談員からも正月帰るように勧められて不快に思った。</p>		
現状	<p>①食事介助に関しては、現在本人様は必要ではなく、自力摂取が可能である。ご家族面会時は基本的に席を準備し、家族で過ごして頂ける様にセッティングしている。面会があった7月23日に関して職員に尋ねるも、ご家族は食事まではいらっしゃらなかったとのこと。上記のような態度や対応はしていないとの事。 介護職員からの日々の状態説明などは現在できていない。(相談員からで対応している)</p> <p>②ご家族が面会に来ている来ていないにかかわらず、私語が多いことがある。話す声も大きいことが多い。上記の内容に関しては、言っている職員はいたとの話も聞かれた。</p>		
改善策	<p>①再度、ご家族面会時の対応を職員一人ひとりが徹底し行う。 (面会時は出来るだけご家族との時間を大事にして頂く・・・など) ご家族と職員が、積極的にかかわる事によって信頼関係が築けるのでご家族が来所された際は、本人様の状態をどの職員も説明できる様に把握しておく。 一つひとつの対応が雑になったり、慣れてきたりしているので再度、職員同士声掛けしたり指導を行うことで再発防止に努める。</p> <p>②私語が多かったり、声か大きく聞こえるような声で話しているのが原因なので、再度緊張感を持って仕事ができるように、指導などを徹底し行って行く。</p>		
モニタリング	別紙1参照		