

平成25年度 苦情解決報告書

社会福祉法人 弘英会
須磨シニアコミュニティ

期日	事業所	苦情内容	解決内容
5月24日	特養	5月16日に脳梗塞の疑いにて入院し、17日に病院に行くと顔に紫斑があり、驚いた。 病院で看護師さんから殴られたような跡だと聞いて施設に事実確認をするため訪問したが、十分な説明がないまま、その時になぜ説明をしてくれなかったのかと不信感が強くなった。	1・骨折についての報告(事故に関する相関関係者一覧、及びの勤務シフト表、骨折の経過記録の書面報告) 2・5月転倒についての報告(看護経過記録・介護経過記録転倒事故に関する相関関係表・5月12日から13日の勤務シフト表・骨折に対しての施設の見解・転倒事故の見解及び今後の対策書面提出)・面談を数回実施し理解を頂きました。 対応が遅く大変ご迷惑をおかけいたしましたこと誠に申し訳ありませんでした。
7月4日	短期入所	豪雨のなか送ってもらったが、父は下半身がずぶ濡れ状態時間をずらすなり、車を玄関先までつける等配慮が欲しい。	当日運転していた職員は、配慮が足りなかつたことについて反省しております。当日は、ほかの利用者様が同乗であったことや送迎時間を短縮するため送迎順を換える等の理由を説明、当方の勝手に大変ご迷惑をおかけしたことを謝罪致しました。配慮不足で申し訳ございませんでした。
8月13日	短期入所	入浴介助の職員の態度に不愉快な思いをした。	入浴方法等における日頃の生活習慣について基本情報の把握が不足しておりました。本当に職員の配慮不足で不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。
12月27日	特養	看護師の褥瘡処置が適切であったか疑問である。	職員の配慮不足で大変ご迷惑をおかけいたしました。配慮不足の点は謝罪するとともに、今後における対応も含めて数回お話し合いをさせていただきました。 家族様のご配慮もあり、退院後も当施設をご利用頂くことになりました。今後は、細心の注意を払い対応してまいります。