

苦情・要望等

平成25年5月～7月に西貝の郷に寄せられた苦情・要望とそれに対する施設での対応を紹介致します。これらは、より良い施設にするために活用させていただく所存です。

受付	特養/短期	苦情の内容	施設の対応
5/14	短期	①ショートステイ利用時、便が出たくてトイレをお願いしたが待たされる事があった。私は二人で抱えないとうまく立てないので、他のユニットの職員が助けに来てくれたが、便の時に待つのは辛かった。②3階を車椅子で散歩している時、入所している方から「どいたっ!どいたっ!」と言われ焦ってしまった、とご本人様より。	相談員がその場で謝罪した。①については、やはり二人介助が必要であるが職員の人数を調整する事は難しい為、今回の内容を施設で周知し、なるべく早く対応できるようにしていく。②については、今後のショートステイ利用は2階にご案内できるよう調整していく。
5/17	短期	8:40～8:45にはショートステイの送迎に来てくれる予定であったがまだ来ない、と9:00頃ご家族より。	他利用者の送迎の際に時間がかかり、予定より遅く来てしまっていた。すぐに電話をかけ謝罪し、遅れる旨をお伝えした。
5/18	短期	前回、ショートステイ利用時、母がパニックになってしまった為、今回は利用中に母と電話をすることになっていた。職員の介助にて13:00に電話が来る予定だったが、今になっても電話が来ない、と16:00頃ご家族より。	ユニットの職員に確認した所、対応に追われていた為忘れてしまったとのこと。電話を受けた相談員が折り返し電話をするとの約束をしたのだが、ミスに気づいた職員があわててご本人様に電話をかけるよう伝えたので、ご家族様には話が行き違ってしまった。その場で謝罪をさせていただき、担当職員には指導を行った。
7/22	デイ	デイサービスの迎えが来ない、とご家族より。	確認をしたところ、送迎の予定は組んでいたのだが、担当ドライバーのミスであった。その場ですぐに謝罪をし送迎に向かい再度直接謝罪をさせていただいた。
7/27	特養	朝食時、携帯電話で電話をしていたら、職員より「ご飯ですよ」と声をかけられたが、電話をしていた為手でOKサインを出した。その後も声をかけられ、3回目で「いつまで電話をしているんだ、ご飯が腐っちゃうじゃないか。もう30分以上電話している」と怒鳴られた。電話の相手にも「なんだ、あの言い方は」と私も怒られた。今後、このような対応はやめてもらいたい、と入居者様より。	介護主任、当該職員でご入居者様、ご家族様に非常に嫌な思いをさせてしまった事を謝罪した。当該職員は「配膳された食事を暖かい状態で提供したかった」との事であったが、相手の気持ちに立った行動や声掛けをするよう指導を行った。

御寄付等

原田 規子様

新入職員(5月～7月)

《6月》 ・介護職員 大庭 弘貴
 ・介護職員 寺田 直人

退職者(5月～7月)

《5月》 ・介護職員 天野 里美

ボランティアのお問い合わせ、西貝だよりのご意見・ご要望などがございましたら、ぜひお寄せ下さい。



〒438-0026 静岡県磐田市西貝塚 2111 番地 1
 特別養護老人ホーム西貝の郷
 TEL0538-21-3933 FAX0538-21-3935

平成25年度

NI SI KA I DA YO RI

夏号 西貝だより

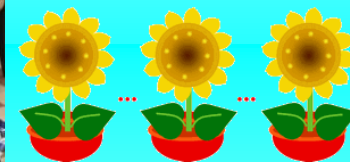
社会福祉法人 斉慎会
 特別養護老人ホーム西貝の郷 事務局
 FAX 0538-21-3935
 TEL 0538-21-3933

行事報告～遠足

5月19日 若草・陽だまりユニット



新東名を利用して、ネオパーサに行ってきた！
 浜松といえば、「うなぎ！！」ですね～！



6月9日 太陽・草原ユニット



6月23日 春風・青空ユニット

3Fの遠足は浜北の「プレ葉ウォーク」に行ってきた

