

# 苦情・要望等

平成26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
5/2	特養	介助はベテラン職員の方がいい。こっちは慣れていかないといけないけど、おっかなびっくりでやるからちょっと不安、また介助の時に怒る職員がいる。一瞬だけど、と入居者より。	新人職員は現在指導中であるため、介助も一緒についた職員が確認していく事を伝える。職員には、介助される側の気持ちを考え、介助していくよう申し送りの際伝える。
5/8	短期	ショート利用者様の訪問にいったが、薬が見当たらなかった。昨日までショートステイを利用していたので、施設に薬が残っているのではないかと本人も困ってしまうので、施設にあるのであれば、自宅に届けて間違いがないように薬ケースにセットしてもらいたい、と訪問看護師より。	担当していた看護師に確認したところ、薬を渡し忘れていた事がわかり、電話で謝罪する。職員が、ご自宅へ薬をお届けし、ご家族に謝罪する。
5/18	特養	ご家族が相談員を呼んでほしいといっているのに来てほしいと職員より連絡を受け、相談員がかけつけた所、入居者が居室ベッド上で嘔吐され、仰臥位で横たわっていた。「私が来たならこんなんですよ。いつも温かくしておいて欲しいといっているのに窓は開けばなしだし、ベッドも上がりっぱなしで首がガクンとなっていたんですよ。新入職員をつけるのもいいけどちゃんとして下さい。」とご家族より。	他入居者の対応に追われ、職員の確認不足や指導に不手際があった事を謝罪する。指導職員には、新人職員の教育について再度指導し、新人職員に関しては、今後一人での勤務を予定していたが、時期を見直し再度教育していく事をお伝える。

## 御寄付等

原田 規子様      大橋 圭子様

## 入職者(5月～7月)

《6月》 ・介護職員 登根 理江

## 退職者(5月～7月)

《5月》 ・介護職員 鈴木 亜美      《6月》 ・介護職員 小林 由美

・介護職員 大庭 弘貴      《7月》 ・介護職員 堀水 雄貴

・看護職員 村越 長子      ・運転手 染谷 龍一

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

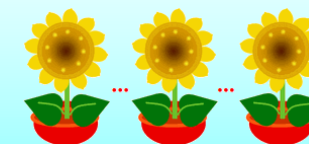
平成26年度

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  
FAX 0538-21-3935 事務局  
TEL 0538-21-3933

## 行事報告～遠足



6月28日 太陽ユニット

ららぽーとで、食事とショッピングを楽しんできましたよ～！



6月29日 花時・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ました！  
うなぎを前にして思わずニコリ！

