

苦情・要望等

平成26年8月～10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き所存です。

| 受付 | 区分 | 苦情の内容 | 施設の対応 |
|-------|----|--|--|
| 10/10 | 特養 | 面会に来たらベッド上がギャッジアップされた状態でした。体が前のめりになり口の周りは食事がべったりついてさらにエプロンをつけばなしにしている状態であった。職員の対応が雑ではないか。 食事についても、以前嘔吐したとの話があったが、スプーンにのせる量が多く、ペースが早い。嘔吐して当たり前だと思ふ。あまりにも配慮が足りないのではないかとご家族より。 | その場ですぐに謝罪をさせていただき、介護主任とともにお話を伺った。不快な思いをさせてしまった事を改めて謝罪し、今後の介護方法について再度確認することをお伝えし、職員には、介護方法や配慮についての指導を再度徹底していくこととした。 |
| 10/20 | 短期 | ショートステイをご利用の方が、特定のご利用者様に対し「バカヤロー」等、暴言を吐くことが多く、かわいそうになってしまう。しかたがないとは思いますが、毎回聞くのはツライ、とショートステイご利用者様より。 | 職員が仲介に入り対応していたが、他者に対する言動はエスカレートしている傾向があり、ご家族様、ケアマネージャーとも相談し、今後はデイサービスとショートステイを併用していくこととした。 |
| 10/24 | 特養 | 「お粥がまずい」と言っている、変更してもらえないか、とご家族様より。 | 食事形態は栄養状態や咀嚼状態を考慮して決定している為、医師、看護師、栄養士と相談していくこととした。その後、医師から提供カロリーの変更指示を受け、ごはんの提供へ変更を行った。 |

平成26年度

NI SHI KA I DA YO RI

秋号 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～ 平成26年9月7日

二階北ブロックの皆様、ご家族様と浜北のプレ葉ウォークまで行ってきました！



介護職員・看護職員募集！

●西貝の郷では、介護職員・看護職員を募集しております。

施設見学等、随時行っておりますのでお気軽にお問い合わせください。



採用担当者：小川 TEL 0538-21-3933

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



久しぶりのご家族との外食。好きなものを食べて、とても楽しそうでした。やはり、お寿司は人気でしたね。

