

西貝の郷 クリスマス

12/24 2F北ブロック クリスマス会
 お客様と職員と一緒にクリスマスツリーの飾りつけをした後、クリスマスケーキ作りを行いました。盛り付けでは、フルーツ、ホイップ少なめと遠慮しがちな方が多かったですが、とても楽しそうに飾り付けをしていました。いつもは半固形のを召し上がる方も、スポンジを細かくする事で、食べやすくなり、嬉しそうにペロッと召し上がっていました。



10/29、11/27 2F南ブロック ホットケーキ作り
 お客様自身で、ホットプレートに生地を流しこんでいただきました。「懐かしいね。昔やったね。」という方や、「手が痛いから無理だよ。やったことないから無理だよ。」と言われる方もいましたが、皆様トッピングまで、楽しそうに行っていました。介助で召し上がる方も、自ら手を伸ばし召し上がっていました。「もっともっと欲しい」と何回もおかわりされる方もいました。



苦情・要望等

施設に寄せられた苦情・要望をご紹介します。
 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	区分	内容	施設の対応
R7.10.9	西貝の郷 特養	「別の階の職員も俺の事を知らない人はいない」と職員から話を聞いた。過去にも自分の話を他でしている職員がいたので、またその人が言いふらしているのではないかと自分の知らないところで話が出回っているのは良い気がしない。お金の話を聞いてきたり、他の人の容姿について話したりしてくる。友達ではないし仲がいいわけでもないのでも控えてほしい、とお客様よりご要望がありました。	当該職員からご本人様へ、軽率な発言で不快に思わせてしまった事について謝罪し、職員にはリーダーより指導をしました。
R7.11.2	西之島の郷 特養	下肢筋力の維持向上のため太陽の広場にて立ち上がり動作を行っているが、より本格的にリハビリを行いたく、平行棒の設置をしてほしい、とご家族よりご要望がありました。	平行棒設置は、専任職員・環境面から現状は困難であるためサービス担当者会議によりリビング自席、ベッドから車イス等において立ち上がり動作の一部介助をケアプランに追加し筋力維持に努めるようにしました。また、ご家族の希望もあり訪問マッサージについても進め、ご家族からは感謝のお言葉をいただいております。
R7.11.26	西貝の郷 特養	面会に行った際、ある職員が皆様のいる前で入所されている方や他職員の事を話していたり、大きな声で職員を呼んだりしていた。老人ホームかと疑うような光景であった。さらにその職員からは強いタバコの臭いがし、広範囲まで臭いが漂っていた。このことについて検討・開示していただきたい、と匿名の方よりご要望がありました。	苦情の対象と思われる職員に、施設はお客様にとって生活の場でもある為、大きな声は控えるよう指導をしました。また、タバコの臭いは非喫煙者にはとても気になる為、気を付けるよう注意をしました。合わせて施設全体にも注意を促しました。
R7.12.2	西貝の郷 ショートステイ	今日はショートステイを利用する予定だが、迎えが来ていない。いつもの時間に準備をして待っていたが、待てど暮らせど迎えが来ないので電話をした、とご家族より苦情がありました。	送迎表に漏れがあり、遅れてしまったこととお待たせしてしまったことを合わせて謝罪をしました。今後は再発防止に努め、送迎システムやチェック体制の見直しを検討いたします。
R7.12.11	西貝の郷 特養	先日、おやつ時間に面会に来た時、すごい便の臭いがしました。おやつをいただいている時でしたが、便が出ていることが分かったので職員さんにおむつ交換をお願いしたところ、「もうちょっとしたら交換するからいいですよ」と言われてしまいました。便が出た状態で食べるなんてなかなかのことだと思います。決められた交換時間以外では対応していただけないのでしょうか？とご家族よりご相談がありました。	介護主任からご家族へ謝罪をしました。職員に確認したところ、おやつ後すぐにおむつ交換を行ったとの事でした。しかし、ご家族がおっしゃる通り、臭いがした状態や明らかに排便・排尿が確認できる状況であればおむつ交換をするべきであり、お客様やご家族の心配に繋がってしまうことを職員へ指導をしました。