

受付	区分	苦情の内容	施設の対応
12/18	西貝の郷 デイサービス	デイサービス用のかばんの中に別の人の外用薬が入っていた、とご家族より。	職員が返却する際に、確認をせず間違えて入れてしまった。ご家族には謝罪をし、次回ご利用時に返却する事でご了承いただいた。別の利用者のご家族にも謝罪を行った。当該職員には、名前の確認を必ず行い返却するよう指導をした。
1/6	西貝の郷 特養	「面会后部屋に行ったら、本人が寝た状態で、全身尿で濡れていて、毛布も濡れてしまっていた様で、そのままだと本人も可哀そうです」と話があり、交換を介護職員と行ってくださった様子だった。さらに「バルーンも抜けていた様で看護師さんもいつ入れられかわからないとの話でしたが、出来るだけ早くお願いします。」とご家族より。	相談員より尿失禁が増えていること、面会時に状況確認と交換対応が出来ておらず、心配をおかけしたことを謝罪した。看護師のバルーン交換については、時間帯で看護師がユニットを回り、他の入居者の対応を行っていることから順の対応となっていることを説明した。
1/9	西貝の郷 特養	ご家族より西貝の郷に電話があり「先週、血尿があり危ないかもしれない、週明けに病院の調整をすると電話をいただいていたがその後、連絡がない。」と怒った口調で連絡がある。	状況を確認し相談員からご家族に連絡し心配をおかけしたことを謝罪し、状態の説明を行った。ご状態を説明することで安心していただけたが、ご家族が心配している状況を考えれば事前に連絡し状況を伝えるべきであった。入居者の状態変化について電話するだけでなく、その後の経過についても必ず連絡するように体制を整える。
1/19	西貝の郷 デイサービス	最近の送迎時、車椅子ではなく歩行にて乗車している時がある。自宅では横移動くらいでは他は車椅子で対応している。本人は無理をしていると思うので送迎は車椅子で対応してほしい、とご家族より。	ご利用者様の「大丈夫、できますよ」という言葉に職員の判断で歩行させてしまった。ご家族には電話口にて謝罪し、今後は車椅子にて対応させていただくことを伝える。対応に変更がある場合には、ご利用者様の身体状況等をご家族と相談しながら対応することとする。
1/21	西貝の郷 特養	面会時に「困ったや」「妹が心配して言ってきたことなんだけど。こないだ面会に来た時に、今こういった状態(看取り介護)なので先生はもうみてくれないと聞いたそうです。そんなことないですよね？」とご家族より心配そうに確認がある。	面会に付き添った職員より心配させてしまったことを謝罪する。往診に関しては毎週、医師にご利用者様の状態をみていただいている事をお伝えし、その場で往診について説明できたため、安心された様子であった。

齊慎会 TV
YouTube



☆ユーチューブにて動画配信中☆
随時更新しますので是非ご覧ください。

職員募集中！応募のお問い合わせ、『笑顔の郷』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



〒438-0041
静岡県磐田市西之島 26 番地 1
特別養護老人ホーム西之島の郷
TEL0538-39-4165/FAX0538-39-4160



笑顔の郷

第23号
令和6年2月発行
社会福祉法人 齊慎会
特別養護老人ホーム西貝の郷
特別養護老人ホーム西之島の郷

クリスマス

西之島の郷



～サンタさんがやってきた～



12月22日 今回も施設全体行事としてクリスマスイベントを開催しました。レク行事委員会を中心に施設長や多職種職員が参加し、クリスマスのコスチュームを着て各ユニットを周りパレードと写真撮影を行いました。お菓子のプレゼントもあり喜ばれていました。

Merry Christmas

