

苦情・要望等

令和元年5月～8月に施設に寄せられた苦情・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
6/1	西貝の郷 特養	食事の最中にトイレに行きたくなったが、職員から「待ってください」と言われ我慢をしているようだ。自分でトイレに行くことはできないのか?とご家族様より。	ご本人様はご自身でトイレに行くことができるが「ゆっくり気を付けて行ってください」等の声掛けは行っていた。ただ、他入居様にトイレ回数が頻回の方がおりその方に対して「お待ちください」と伝えることがあった為、ご本人様も気にしてしまわれた様子であった。ご家族様にはその旨を報告し不快な気持ちにさせてしまった事を謝罪した。
7/11	西之島の郷 特養	面会の際にユニット入口付近の廊下が濡れていて滑った。危ないので拭いてほしい。	入浴介助中の職員がサンダルを履いていたが、濡れた状態で廊下をあるいてしまった。謝罪をさせていただき、濡れていた部分についてはすぐに拭き取りをした。
7/29	西之島の郷 特養	外出をしたいが、自分の車では移乗等が心配だ。車を借りることは出来ないか?また職員の付き添いは出来るのか?	施設の車両を使用し、職員と一緒にご自宅、お墓参り、福田港へ外出をしていただいた。
8/19	西貝の郷 特養	夜間、入居者様より「Tシャツを着た男の人なんて人?」と職員の名前を聞かれ「寝るときに痛いから優しくやってほしいと言ったのに乱暴に寝かされた」との訴えがあった。	以前よりトイレ介助時や着床時に痛がる事があり、当該職員にはご本人様の希望や人体状況を理解した支援が行えるよう再度指導をおこなった。ご本人様には謝罪をし、今後は同様の事が起こらないよう努めていく事を伝えた。
7/11	西貝の郷 短期	ショートステイから帰って来た日の荷物にふわふわになったズボンが入っていた。洗濯をしてくれた物だと思うが、乾燥機で傷んでしまったのか。洗濯はありがたいですが、乾燥機はかけないで本人に干す作業をやらせてもらえないか?とケアマネージャーより。	ご家族様に謝罪をさせていただき、干す作業についてはやはり難しいとの事になり、洗濯乾燥は今まで通り行う事となった。

西貝の郷・西之島の郷にてオレンジカフェ（認知症カフェ）を開催いたします。皆様、どうぞお気軽にご参加ください。

※西之島の郷は「まちの保健室」と同時開催です。

西貝の郷

日時：令和元年10月27日（日）
14:00～16:00

参加費：無料

西之島の郷

日時：令和元年9月29日（日）
10:00～12:00

参加費：無料

ボランティアのお問い合わせ、『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

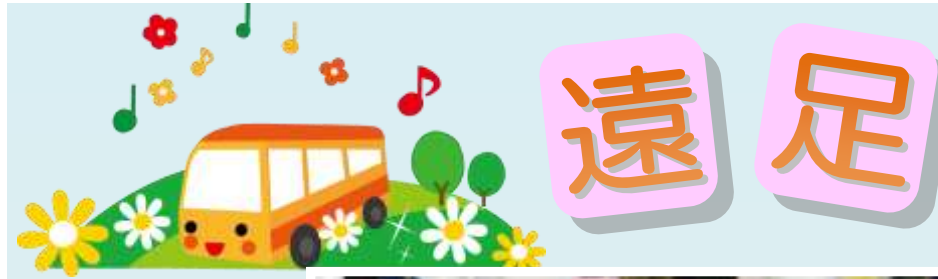


〒438-0041
静岡県磐田市西之島 26 番地 1
特別養護老人ホーム西之島の郷
TEL0538-39-4165/FAX0538-39-4160

笑顔の郷

第10号
令和元年9月発行

社会福祉法人 斉慎会
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



西貝の郷では 6/9 に陽だまりユニット、6/15 に花時ユニットが掛川花鳥園に遠足に出掛けました。美味しい物をたくさん食べ、動物と触れ合い、ご家族と楽しい時間を過ごすことが出来ました。



→ソフトクリームも美味しかったです!



バイキングってたくさん食べちゃいますよね～

