

苦情・要望等

令和4年5月～令和4年9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
5/5	西之島の郷 特養	「オンライン面会にて」随分前に自家製の梅酒やビール、酎ハイなどを持っていきましたが、飲まれていますか？本人は飲んでいないと言っています。教えてくださいとご家族様より。	ご家族様からお酒をお預かりしてから、ユニット内で飲酒提供をすることを共有しており、最近もお声を掛けましたが、ご入居者様がご希望されなかったこともあり提供していませんでした。近況をご家族様に報告出来ていなかったことを謝罪し、今後は情報連携に努めることをお伝えしました。
9/5	西之島の郷 特養	お風呂に入っていたら便が浮いていました。今回が初めてではなく、以前にもありましたとご入居者様より。	息子様へも上記の内容を報告し謝罪いたしました。確認したところ、シャワーキャリーの内部（パネの箇所）に便がこびりついており、湯を入れた際に水圧で浮いたことが考えられました。ご本人様には再度謝罪した上で、今後の対策として、清掃の徹底と入浴の順番の入れ替え、ユニットリーダーへの報告を徹底する旨をお伝えしました。
9/14	西之島の郷 特養	先日は皮膚科の受診で久しぶりに弟と会いましたが、その際、そちらでの生活に不安を感じました。施設から治療が必要だと言われたできものについては、指摘部位とは違うところが治療対象であり、また、着替えや洗顔などの身だしなみも不十分でした。まだ60代である年齢を考慮したうえで、しっかりとケアをしてもらいたいですとご家族様より。	指摘内容について謝罪いたしました。その上、情報をきちんと共有し改善することをお約束しました。ご入居者様からケアを断られることもあり、そのままになってしまっていたこと、整容のチェックリストを作成し、受診前や面会前にチェックを行う旨をお伝えしました。今後は施設全体でこのチェックリストを使用していく予定です。

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20号
令和4年10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

軽自動車寄贈



鈴木道雄記念財団様より、福祉車両「エプリーワゴン」を寄贈していただきました！ありがとうございました。



皆様のご厚意によりたくさんのご寄付を頂戴いたしました。ありがとうございました。



↑JA 遠州中央農協様より新米各 10 kg⇒ご利用者様で美味しくいただきました。

- ☆山中勝敏様 電動ベッド
- ☆上村夏司様 おむつ
- ☆匿名 マスク



↑藤本様より新米 30 kg



JA 遠中サービス様より↑アルコール一式

御寄付

