

苦情・要望等

令和2年5月～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く所存です。

受付	区分	苦情の内容	施設の対応
5/1	西貝の郷 特養	コロナウィルスの感染予防でしばらく面会が難しいと思う。家族としては、健康状態が気になる。デイサービスのように、連絡帳や手紙で送っていただくことはできないか。1～2週間程度のスパンで血圧とか何をして過ごしているとか状態を伝えていったほうがいいのではないか。とご家族より。	実際、連絡帳や手紙の作成は難しいが、定期的に入居者様の様子をご家族に電話連絡していくよう調整した。
5/21	西貝の郷 特養	なかなか面会ができないので、ボケてしまわないか心配だ。しゃべるといのは脳の働きのいいみたいなので、職員さんはなるべく話かけてほしい。とご家族より。	ユニットへ申し入れ、会話の機会を増やすようにした。
5/23	西之島の郷 特養	ユニットのお便りが届いたが、先月の洋服と今月のお便りの洋服が同じだった。本人がお便りを見てしまうと洋服のため、ショックをうけるのではないかとご家族より。	掲載にあたり、配慮が足りなかったことについてお詫びした。
9/11	西貝の郷 特養	手紙類が気になって寄ったら、前の手紙が沢山あった。ちよこちよこ面会にきているのだから、その時に気をきかせて渡してほしい。他の家族もそうだと思う。とご家族より。	事務所内で内容を確認。毎週面会に来所されていた事もあり職員ひとりひとりが書類を渡した気になっていた。面会時はレターケースを確認するとともに、書類がたまっている方に対しては郵送することとした。
9/13	西貝の郷 特養	父親が事前に説明もなく違う薬を飲んでいた。皮膚の湿疹も悪化していた。コロナで面会にも行けなかったため、電話でもよかったので知らせて欲しかった。経過の報告が1回もなかった。とご家族より。	ご家族の希望に沿い、内服薬の調整と皮膚科を受診することとなった。看護職員より説明や経緯があいまいになってしまったことを謝罪し、受診の日程を調整した。

(手洗いの方法)

液体石鹸を約2-3ml手にとり、よく泡立てながら、爪、指の間、親指、手首をしっかりとみ洗いし、さらに流水で流します。水を止めるときは手首か肘で止めます。蛇口の形状によっては、ペーパータオルをかぶせて栓を締めるのも有効です。手洗い後はマスクや自分の顔をさわらないようにしましょう。



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14号
令和2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

納涼祭

西之島の郷ではコロナ禍の中でも入居者様の生活に楽しみを作れるよう、ミニ納涼祭を企画、開催しました。アトラクションでヨーヨー釣りや射的などを行い、入居者様に普段とは違った一日を体験していただきました。

