

平成三十一年・令和元年

特別養護老人ホーム清松園 苦情報告

昨年一年間のご利用者様・ご家族様よりの苦情のご報告を致します。

・五月十五日 入所者様より

ある職員より自らの経済状況等に関する心無い発言があった。以前にもあったが腹に据えかねる。もう耐えられないとの事。職員の発言について詫び、対象職員に状況等を尋ねたうえで必要な対応をとり本人に報告するも、きつと本人は変わることはないだろうと言われる為、居室替えを提案し納得して頂く。

・七月十三日 入所者ご家族様より

先日おやつ時に面会に来た際に口腔内に残渣物があり職員に対応してもらったが、その職員のケアの仕方が激しく感じた。その後利用者が着ていたシャツの袖口が破れ、そこから利用者が指を出していたので着替えさせ処分したが、そのことを先程の職員に伝えたところ、対応がそつげなく不快に感じたとの事。家族より指摘を受けた主任が対象職員に対し、状況の確認及び問題点について注意。その後あらためてご家族に連絡をし、対象職員の言動等について詫び、対象職員以外の職員に対しても接遇面での改善を図るよう研修等行うことを報告し了承して頂く。

以上一部ではありますが、この他にもご利用者様、ご家族様との何気ない会話の中から、職員の言動等に関するお話伺うことがしばしばございました。

その都度職員会議等において注意喚起を繰り返しておりますが、今後も継続的に研修会議等の機会を利用し、接遇面の充実を図ってまいります。