

平成30年度苦情解決公表申請書

<期間A 2018年10月～2019年3月>

2019.05

施設名	期日	苦情内容	期日	苦情解決の結果
宝塚すみれ栄光園	1月30日	ご利用者ご家族様より口頭にて、「病院受診から帰園された際に、①水分摂取について1日1,500cc以上を要望したが、職員から「できない」と言われた。必要なことなのにできないというのはおかしいのではないか。②受診の際に、検査にて膀胱内が空っぽで喉が渇いている様子だったと言われた。介助はできているのか。③いつも髪がボサボサで、写真の顔が清潔ではない。そんな写真をもらっても嬉しくない。」とご意見をいただきました。	2月6日	不十分な対応で申し訳ありませんでした。ご意見をいただいた際に対応した職員の態度や言葉が誠意に欠ける対応であったこととお詫びしました。①水分摂取は無理に飲んでもらうことはできないが、摂取量の表を作成し毎日記録することで、1,500cc以上の摂取を目指すこと、②整容面はできていなかったため、今後は介助毎にチェックを行い、整髪、清拭を周知することを、看護の責任者同席にもと説明し、ご理解をいただきました。
	2月17日	ご利用者ご家族様からお電話にて「施設から救急搬送された際に、服装がワイシャツだけで上着を着ていなかった。中のシャツも半そでだった。寒がりなので上着を着せてほしかった」とのご意見をいただきました。	2月22日	ご意見をいただいた際の対応をユニット職員に確認したところ、①発見時に転倒による痛みがあり、あまり動かさない方が良く判断し、更衣はあえてしなかったこと。②迅速に搬送することを優先したこと。③ひざ掛けや毛布を用意し、寒さに配慮することに意識がなかったこと。④ご家族様に電話報告する際に、上記のような搬送時の判断や様子をしっかりと伝えられていなかったこと、が分かりました。上記内容をご家族様に説明し、ご理解をいただきました。