

令和元年度苦情解決公表申請書

2020.3

<期間 平成31年1月～平成31年3月>

施設名	期日	苦情内容	期日	苦情解決の結果
☑公表を希望される苦情はありませんでした。				

令和元年度苦情解決公表申請書

2020.3

<期間 令和1年10月～令和2年3月>

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	<p>ご家族より口頭にてご意見をいただきました。</p> <p>病院受診から帰園された折に、①水分摂取を一日1500cc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、のどが渴いている様子だった水分摂取の介助はできているのか。</p> <p>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、とご意見がありました。</p>	2月6日	<p>不十分な対応で申し訳ありませんでした。</p> <p>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か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1500cc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、看護の責任者同席のもと説明し、ご理解いただきました。</p>