

苦 情 受 付 書

		受 付 No	
苦情発生時期	令和6年7月10日(水)	受 付 日	令和6年7月10日(水)
苦情の発生場所	自宅	記 入 者	I・T
フリガナ 利用者名	F・Y	住 所	那覇市寄宮
		電 話 番 号	
申 出 人	家族	(利用者との関係 長女)	
苦情の内容			
<p>要望:利用者家族から利用者が退院したあと、リハビリが不足しているので宿泊させてもらって、自宅の2階へ上がれるように歩行の訓練もしてもらいたいと退院前カンファレンスで話し合いがあった。</p>			
処理経過			
<p>7月10日 退院前カンファレンスにて歩行器を使った様子を見させてもらった。 7月11日 福祉用具専門相談員に相談し、馬蹄型の歩行器を施設リースしてもらった。 7月15日 退院し小規模へそのまま安全に自宅2階へ上がれるようになるまで、宿泊をしてもらった。</p>			
結果			
<p>馬蹄型歩行器を活用しトイレまで歩行してもらった。理学療法士はいないが介護職員が生活リハビリなどのお手伝いを行うことで、2階へ上がることができるようになった。他の利用者にも同様に活用してもらって、歩行がスムーズになっている。</p>			

苦情受付書

		受 付 No	
苦情発生時期	令和6年 7 月 3 日(水)	受 付 日	令和6年 7月 3 日(水)
苦情の発生場所	施設	記 入 者	M・M
フ リ ガ ナ 利 用 者 名	Y・K	住 所	前島
		電 話 番 号	
申 出 人	長男	(利用者との関係 親子)	
苦情の内容			
<p>長男からTEL。 お尻に褥瘡ができています。職員さんから、薬はありますか？こちらにある物でとりあえずはお薬ぬって様子を見させてもらいましょうねと連絡あったそうです。 専門なのでそちらがよくわかりだと思えますが、栄養状態はいいと思えますので、体位交換したり適切な対応できるよう皆さんで情報共有していただけますか。専門家とお話して適切な処置をそちらでお願いします。 伝えるのに躊躇しましたが長くお世話になりたいと思うので、いい事も悪い事もあるかと思えますがどちらもお伝えできたらと考えお伝えさせていただきました。:長男。</p>			
処理経過			
<p>把握をできず満足いく十分な対応できなかったことをお詫び申し上げる。介護職員や看護師に本日は直接伝達していきます。訪問診療にも連絡して対応させていただきますとお伝えする。 ・本日のリーダー職員と看護師に報告。申し送り帳に記載。 ・看護師から訪問診療に報告してもらおう。明日訪問診療の予定。</p> <p>数日自宅にて介護されるとのことで宿泊は中止し、通いへ変更される。</p>			
結果			
<p>数日し皮膚形成を確認。予防のため施設にてプロペト塗布。</p>			

苦 情 受 付 書

		受 付 No	
苦情発生時期	令和6年 7 月 2 日(火)	受 付 日	令和6年 7月 2 日(火)
苦情の発生場所	自宅	記 入 者	M・M
フリガナ 利用 者 名	K・T	住 所	安里
		電 話 番 号	
申 出 人	R様	(利用者との関係	長女)
苦情の内容			
<p>長女様からショートメール。 「補聴器をわすれていませんか？補聴器のケースがみつからなかったので・・・」と連絡受ける。 確認して連絡させていただくこととなる。 夜勤者からもFaから連絡あったと連絡を受ける。 しばらくさがすと居室の棚でみつきりFaに報告したと夜勤者から連絡受ける。</p>			
処理経過			
<p>状況を確認 職員が、火曜の夕方に補聴器のケースをみつけられずケースに入れずに棚に置いて保管していた。通常と異なる保管場所を知っている職員は他職員へ申し送りしていなかった。 水曜の入浴前後、帰宅の送迎の時に補聴器を使用しているか確認していなかった。 ↓ 決められた保管方法を守る。通常の保管ケースがみつからない場合は代替のケースに入れ全職員に申し送る(申し送り帳へ記載や夜勤者間の申し送り時に口頭で伝達)。 入浴前後、送迎時に補聴器の有無を確認。</p>			
結果			
<p>職員間で決められたルールを改めて守るようになった。</p>			