

令和元年度 苦情相談内容

月／日	苦 情 内 容	考えられる原因と対応
11月21日	<p>居室ベッドで使用していた防水シート（腸のぜん動作用を促すお茶を服用時に使用）のサイドがマット下に敷きこまれておらず出たままの状態であり、面会に来られたご家族が不快を感じて立腹し、「なぜきちんと入れていないのか。誰も気づかないのか。」と指摘を受けた。</p>	<p>防水シートを外しかけた際に他者からのコールがあったため、その場を離れそのままになっていたこと、またその状況についてご家族に伝わる様に説明が出来なかったことが苦情の原因と考えられる。決められたケアの実施や申し送り等の周知、ケア実施後のベッド周辺の確認・環境整備を行っていくことをご家族にお伝えした。また、今後苦情受付時の対応についても、ご家族を不快にさせない対応を心掛けていく。</p>