

令和 5年度 4月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
4月12日	特養	【利用者より】 受診日と手作りおやつ提供日が重なり、受診から帰ってきてから食す旨を職員へ伝えていました。帰苑した時には処分されていて食べることが出来なかった。楽しみにしていたため、食べたかったと要望がありました。	食中毒防止のため、当苑では食事やおやつは提供後2時間経過したら破棄する決まりがあります。受診から帰ってきた時、おやつ提供から2時間以上経過しておりルールに従って破棄しましたが、事前に説明せず申し訳ありません。次回は受診と手作りおやつが重ならない様に、手作りおやつスケジュールを2週間前にお伝えし、受診の予約を配慮していただくことで対応をとる事としました。
4月19日	特養	【利用者より】 今後、食事で麺類が出る場合には青みの具材程度は入れてほしいと要望がありました。	食事形態の関係で、麺は具なしで提供するよう、当該利用者様と管理栄養士間で申し合わせてはありましたが、今回のご要望を踏まえ、今後は青みのものや柔らかな具材を入れて提供するよう変更いたしました。
4月28日	特養	【利用者ご家族より】 看護師より皮膚科受診に連れて行ってほしいと連絡がありました。容態変化時においては、基本的に受診せず対処療法の意向を伝えてあったため、受診しなければならぬのでしょうか。受診の意向を確認するのではなく受診に行きなさいという命令のように感じたので困惑していますとお電話をいただきました。	専門医への受診希望はなく、嘱託医の対処療法のみを希望すると意向確認書にてご家族の意向を伺っていましたが、嘱託医からの受診指示にあたり、ご家族の意向を伝えず受診依頼の連絡をしたことが原因でした。謝罪し、改めて患部の症状説明とご家族の意向を伺いました。今後は意向確認書を必ず確認した上で嘱託医と取り計らうこととし、必要があればご家族に対して丁寧な説明のもと受診の打診をするように致します。
4月29日	ききょう荘	母が倒れた時の詳しい状況がわからないので教えてほしい。	ご家族様には施設長より状況説明をさせていただきました。