

令和 4年度 8月分 相談(苦情・要望)の報告

苦情受付日	事業所	内容	対応
8月19日	特養	<p>ご家族が来苑。「ハルンバックカバーを本人用として3枚以上預けていると思うが、面会時、本人用ではなく施設側のカバーを使用しており、なぜカバーを使用していなかったのか教えてほしい」と申し出がありました。また、古くなったカバーは連絡を頂けたら新しい物を持ってきますので捨てて下さいと要望を受けました。</p>	<p>早急に確認したところ、入浴時に交換するようカバーを組み忘れたため、近くに置いてあった苑用のカバーを使用したとの事でした。ご家族へ説明し謝罪しました。当該フロアでは、交換用カバーは本人用を組むことになっており、居室に貼り紙をし注意喚起を行っていました。再度職員へ周知し、組み忘れの防止に努めます。万が一、組み忘れがあった場合も本人用のカバーを使用するように徹底いたします。また、カバーが古くなりましたら、ご家族へ連絡させていただきます。</p>