

平成28年度 指定短期入所生活介護事業所 高縄荘 苦情一覧

| 苦情受付日       | 内 容   | 第3者委員会<br>への報告 | 経 過 及 び 結 果   |
|-------------|---|----------------|---|
| 平成28年11月4日  | 火傷をしないように提供するお茶の温度に気を付けて欲しいとの指摘を受けると共に、布団の掛け方について苦情を頂く。 | 否              | お茶に氷を数個入れることとした。また、容器をプラスチック製に変更することで持った時に温度が分かるようになった。接遇に関しては改めるよう職員に伝え、改善に努めた。          |
| 平成28年11月29日 | ナースコールを鳴らしたらすぐに来てほしいとの苦情を頂く。                            | 否              | 本人に謝罪をすると共に、女性職員がすぐ対応出来ない時は男性職員がその旨を伝えに行くことを徹底する。また、コール音を消す際には誰かが対応している事を確認してから消すことを徹底する。 |
|             |   |                |   |
|             |   |                |   |
|             |   |                |   |
|             |   |                |   |