

令和1年度 サテライト型特別養護老人ホーム あやめ荘 苦情一覧

苦 情 受 付 日	内 容	第3者委員会 への 報 告	経 過 及 び 結 果
令和1年6月5日	食後に便をしたいとお願いしたが、職員から「ちょっと待って下さい」と言われ、しばらく待っても部屋に来てくれなかった。オムツに便をするのは抵抗があるのでトイレに連れて行って欲しい。	要	対応した職員より本人にお詫びをし、今後改めていく事を伝える。 常に利用者の立場に立った介護に努めるよう指導を行った。
令和1年7月7日	夜勤職員から「Aさんが居たら仕事ができない」と怒られた。	要	日常的に動きが見られる利用者に対し、感情的になったことを職員より本人にお詫びする。対応が困難な場合は、他の職員と替わる等のトラブルを回避し、落ち着いて関わるよう接遇に関しての再認識を図った。
令和2年1月14日	夜間、職員にトイレに行きたいと伝えたが、「何回も行ったら仕事ができない」と言って連れて行って欲しかった。	要	職員の発言に対し、お詫びする。 利用者の気持ちに寄り添う介護を心がけるよう指導を行った。