

平成29年度 苦情受付報告書

法人名 社会福祉法人南風会

苦情受付日	苦情申立者	苦情内容	対応(再発防止)
H29.6.21	特養入所者ご家族	入院し退院後、ヘルシーハイムから預かった義歯ケースを開けると本人の物ではない義歯が入っていた。入院中、義歯ケースは開けておらず、他の入所者の物ではないか？	他の入所者分をご本人様のケース内に入れ渡してしまった。ご本人の義歯は常時付けている為、ケース内に他の方の物を入れていたことに気付かなかった事をお詫びする。ご自宅へ伺い、他入所者分の義歯及びケースをもらう。他の入所分の義歯が施設内で紛失していたにも関わらず申送りがうまくできてなかった。
H29.8.16	特養入所者ご家族	自宅外泊時について、①車椅子の隅に食べ残しがたくさんあり汚れていた。②足の爪が伸びている。常に切ってもらいたい。	①毎食後、車椅子の汚染がないか確認し、汚れがあれば都度拭き取る。②火・金曜日の入浴後に爪切り実施を徹底する。以上をご家族へ説明し、今回の件についてお詫びした。
H29.11.11	特養入所者ご家族	①排泄介助をしていない。いつもオムツが濡れている。トイレには座らせていないのか？	①朝のトイレ誘導は行っているが濡れていることもあり、今後は手順書通りの対応を行う。紙おむつ、紙パンツ、誘導については対応を検討する。
		②健口体操に参加させていない。参加させてはいけないのかと職員へ訪ねたが、職員によって回答が違うので信用できない。	②主介護者であるキーパーソンのご家族にはケアプランなどで説明を行っていたが、その他ご家族まで説明ができていなかったため謝罪行う。今後は週末の音楽グループ訓練に参加していただく。
		③担当ケアマネジャーを変更してもらいたい。現場の職員は頑張っているのに、机に座ってばかりで何もわかっていない。	③ケアマネジャーの変更を行ったとしても計画書の内容は変わらないことを説明した。法人としてはケアマネジャーの変更は行わないことをご説明させていただく。