

平成29年度 弘正会 苦情相談受付状況（コンフォート松柏）

苦情相談件数	3件
--------	----

受付方法	電話 2件
	その他 1件

【内容】

苦情相談内容	具体的な取り組み内容	相談者への回答
<ul style="list-style-type: none"> ・下ズボンを履かせてもらえていない。 ・毛布が必要かと尋ねると、ある人は必要ない、別の方は持って来て下さいと対応が違う。 ・夏に持って行った7分丈のズボンが紛失している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・下ズボンは履いて頂くように支援を開始。 ・毛布はご自宅で使用していたものを持参して頂き使用。 ・フロア全入居者様の衣類を確認し、後日発見。 	<ul style="list-style-type: none"> ・受付時に謝罪。 具体的な取り組み内容についてご報告し、相談者様より了承を得る。
<ul style="list-style-type: none"> ・ショートから帰ってきてから、おしりに傷が出来ていました。皮膚が薄く剥げ出血をしていました。カットバンを貼りださないと良くなりませんでした。また気を付けて頂けたらと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子用のクッションを使用しているが、適度に臥床して頂く。 ・おむつ交換時に皮膚の状態をきちんと確認する。 ・夜間帯、体位交換を行い、ベッドマットを柔らかい物にする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・受付時に謝罪。 ご本人様、おむつ交換時に時折強い拒否がある事を説明し、様子を見ながら皮膚の状態を確認することを伝える。
<ul style="list-style-type: none"> ・目薬が1週間分しかないのを持って来て下さいと電話がありましたが、契約の時の話では、名称は違うが効果・効能は同様の物を処方可能だと伺っておりました。もし、そちらで無理であれば持って行くのは構いませんが、1週間分しかないと聞いていますので、間に合うのか心配です。 	<ul style="list-style-type: none"> ・主治医に連絡し、処方して頂く。 	<ul style="list-style-type: none"> ・受付時に謝罪。 早急に確認し、主治医へ報告。薬局にも確認し、同じ目薬が処方される事になった事を伝える。