

平成30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	2件
--------	----

受付方法	電話 1件
	訪問 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
<p>・面会に来られた際に相談を受ける。 最近続けて事故があったことを不安に感じている。 今後の対応について職員間で話し合った事を教えてほしい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・移乗する際には2人介助で行う。 ・おむつ交換時や体位交換時に柵に当たらないよう、両サイドにクッションを置くようにする。 ・ご自分で掻かれた際に傷にならないよう爪切りの際にはヤスリをかける。 ・衣類は前開きのゆったりしたものにする。 ・アームフォーマー・レッグウォーマーで保護する。 	<p>・当日の朝からの流れを説明しご本人が掻かれる可能性もある事を説明。今後の対策についても説明する。</p>
<p>・何か変わったことがあった時には第一連絡先だけでなく、自分のところにも連絡がほしい。</p>	<p>・状態変化があった場合には、対応した職員が第一連絡先と第二連絡先へ連絡をする。</p>	<p>・今回、連絡が遅くなったことを謝罪する。今後は発見者・対応した職員が連絡をすることで早期対応できるようにしていく旨伝える。</p>