



苦情処理委員会

平成22年度

介護方法・その他に対する計4件の苦情が窓口へ

- ご家族様より電話の取次ぎの際の対応について苦情を頂きました。

解決内容…電話取次ぎの際、相手を確認する場合、言い方によっては誤解を招くこともあり電話対応について、十分留意するよう「周知徹底」致しました。

- ベッドから車椅子へ移乗する際に利用者が苦情を伝えたところ、職員からきつい言葉が返ってきたという苦情を頂きました。

解決内容…介護方法と介護態度について職員間で話し合いを持ち介護マニュアル等、「周知徹底」致しました。

- ショート終了時の荷物の入れ方等について苦情を頂きました。

解決内容…入れ方や入れ忘れ等がないように「荷物最終確認者」が確認し、さらに「フロア一担当者」が再確認するよう「周知徹底」致しました。

- 面会者より介護職員の私語についての苦情を頂きました。

解決内容…前回も同様の苦情を頂いており、業務会議にて勤務態度について話し合いを行い、再度、「周知徹底」致しました。