

苦情処理委員会

平成25年度
介護方法・その他に対する計2件の苦情が窓口へ

苦情発生結果報告

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
特養	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
養護	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

- 年間を通じ、特養1件、養護1件、合計2件を苦情として報告させていただきました。
- 内容につきましては、いずれも、職員の対応や、ケア内容に関する事柄でした。いずれの苦情も職員間で話し合い、苦情発生の経緯の確認と要因を分析し、ご家族等へは対応策の説明と謝罪にてご理解を得ました。
- 今後も当園では、ご意見を寄せられた方も、悩み・葛藤し勇気をだして苦情を伝えてくださっていることととらえ、苦情は法人の宝であると認識し、迅速に要因分析と対応策の検討を行い、苦情について取り組んでいこうと思います。

