

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日：2009年10月29日

| | | | | | |
|-----------------------|--|---|-------|------|-------|
| 事業所名 | 特別養護老人ホーム 愛の園 (ショートステイ) | | | | |
| 利用者情報 | 氏名 | | 生年月日 | | 年齢 80 |
| | 性別 | 女 | 要介護度等 | 要介護1 | |
| 苦情申出人 | 利用者本人、親()、 <input checked="" type="checkbox"/> 子(長女)、その他() | | | | |
| 申し出方法 | 電話・ <input checked="" type="checkbox"/> 面接・その他() | | | | |
| 苦情のきっかけとなった出来事 | <p>ショートステイ利用中の10月21日午後に「持ってきたお金がなくなった」と訴えたが対応した介護職員から「私はどうしたらいいのですか」と聞かれた。盗ったとも言っていないし弁償しろとも言っていない。言い方に腹が立った。以前にも「衣類がない」と訴えても「なくなっていない」と説明され、このときの対応にも不信感を持っていた。</p> <p>現金は翌々日、別の利用者のバッグから見つかった。</p> | | | | |
| 申出人の希望等 | <p>本人はお金がほしいと思ったわけでない。高次脳機能障害あり自分の思いをうまく表現できないが感性は豊かである。自分の言ったことをわかってくれない、信じてくれない、否定されたことに傷ついている。状況を理解し受け止めてほしい。衣類について100%否定されたことに疑問を感じる。</p> | | | | |
| 対応の経過概要 | <p>10月29日にご家族、介護主任、ユニットリーダー、当該介護職員と話し合いを持った。利用者の特性に配慮して受け入れていくため介護者の認識を改めること、次回利用時に利用者本人に謝罪することを約した。</p> | | | | |
| 対応の結果(解決結果) | <p>上記話し合いにおいて、利用者の特性に配慮して受け入れていくため介護者の認識を改めること、次回利用時に利用者本人に謝罪することを約した。</p> | | | | |
| 第三者委員の対応 | <p>第三者委員へは報告していません。</p> | | | | |