

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: H22・3・15

事業所名	デイサービスセンター 愛の園			
利用者情報	氏名	Y	生年月日	年齢 78歳
	性別	男・ 女	要介護度等	要介護 3
苦情申立人	利用者本人・親()・子()・その他()			
苦情のきっかけとなった出来事	<p>①職員が入れ替わり入浴時の処遇が悪くなった。足元が不安定なのに移動介助に付いてくれなかった。</p> <p>②脱衣後、裸のまま待たされたり、浴槽の中で足が浮いて転倒しそうになっても気づいてくれなかった。</p>			
申出人の希望等	<p>移動の際は必ず身体を支えて頂きたい。(段差の所は特に気を付けて頂きたい)。裸で入浴を待たされると風邪を引くので止めて欲しい。1名のスタッフがいない場合はお風呂に入りたくない。</p>			
対応の経過概要	<p>担当ケアマネージャーに報告。申し入れのあった日にミーティングにて全職員に報告し、介護手順の標準化を研修。ご本人には謝罪と入浴時の職員の固定は出来ない旨を了承頂き、業務の標準化にて対応できる事をご理解頂く。次参加日より入浴後に毎回管理者より、ご本人に聞き取りを行い2週間にて改善したとの報告を受ける。</p>			
対応の結果 (解決結果)	ご本人様に納得して頂ける。			
第三者委員会の対応	無し			