

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日：2008年6月7日

事業所名	特別養護老人ホーム 愛の園				
利用者情報	氏名	U	生年月日		年齢 95
	性別	女	要介護度等	要介護 5	
苦情申出人	利用者本人、親()、 <input checked="" type="checkbox"/> 子(娘)、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>娘さんであるIさんがU氏に円座(お尻が痛いというため座布団として)を車椅子に敷いてもらおうと持ってきていたが、家族が持ってきた円座が、他の入居者に使用されていた。家族がご自分の母親に使って欲しいと持ってきたのに他の方に使うのはどうかと思う。</p> <p>家族が持ってきた物は、その方に使って欲しい。しかし、直接現場の職員にはいい難いので、相談窓口である職員に申し出た。但し、匿名で伝えて欲しい。</p>				
対応の経過概要	匿名での希望のため、7月の主任会議で、入居者全体として個人の持ち物の取り扱いについて注意するよう伝える。				
対応の結果 (解決結果)	主任会議での報告にて対応する。各ユニットにおいてもユニット会議で申し送り改善する。				
第三者委員 の対応	第三者委員への相談希望なし 後日第三者委員会にて報告				