

令和5年度 苦情相談一覧

受付日	申出者	内 容	対 応
8/31 (木)	夫	連絡ノートに『荷物の中に使用済みのパットが2枚入っていた』としてあったが、誤認ではないか？パットは2種類の物を各2枚入れている。家では本人が触るようなことはない。	入浴に当たったスタッフが交換しようとかバンから出したところ、2枚とも濡れていると認識。他のスタッフと一緒に確認したわけではなく、どのような状態だったのかわからないため、確認が不十分だったことも考えられる。今後、同じような事があった時は、家族に説明できるようにその物を捨てずにとっておくようにする。
10/2 (月)	夫	デイサービスから帰宅後、パットへの尿失禁が多量。飲水量が多すぎるんじゃないか？夕方立て続けに2回もパットから漏れるほどに出ている。お茶を入れれば入れるだけガブガブ飲むので、セーブして欲しい。午後のお茶は2杯までにしてほしい。	お茶をつぐと一気にガブガブと飲み干してしまうため、確かに飲水量が多くなっているかもしれない。午後のお茶時は2杯と決め、スタッフ間で「2杯目です」と声かけながら確認していく事とする。
2024 1/8 (月)	夫	帰宅時に渡された次回の予定表が明日になっているが、火曜日は休みなので明後日お願いします、と送迎後電話があり。	記入ミス。朝スタッフが書いたものだが、その後のノートの準備の際、送り時、確認せず渡していたため。ノートの準備の際は、メモの次回予定だけでなく、本人用の予定日も確認するようにする。
2024 1/15 (月)	夫	朝の迎える時間、電話が入り、姿が見えないが出かけたのか心配される。	送迎スタッフに連絡を取り、自宅へ一緒に出発したことを電話し報告してもらおう。声かけに家族が気付かない時は、その場で携帯電話から電話をかけ、呼び出すなど心配をかけない対応をする。