

令和2年度 苦情報告

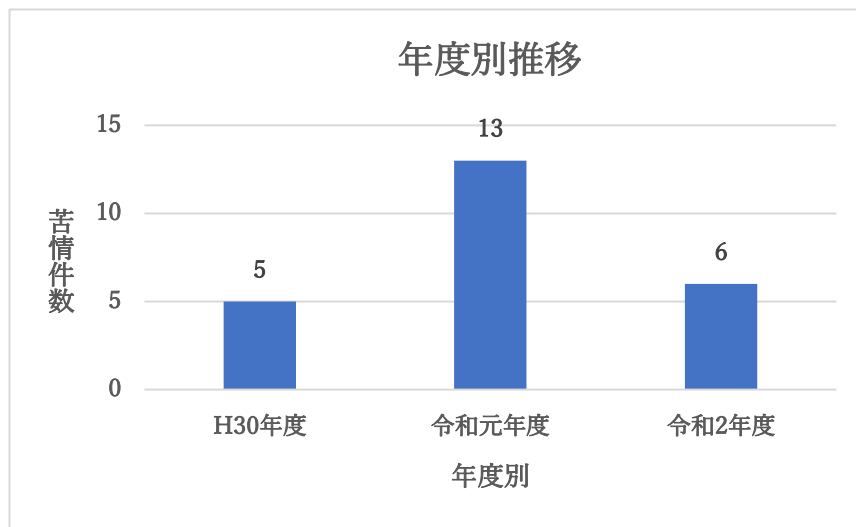
(入所・短期入所・通所リハビリテーション)

お寄せいただきました苦情・ご要望をご紹介します。

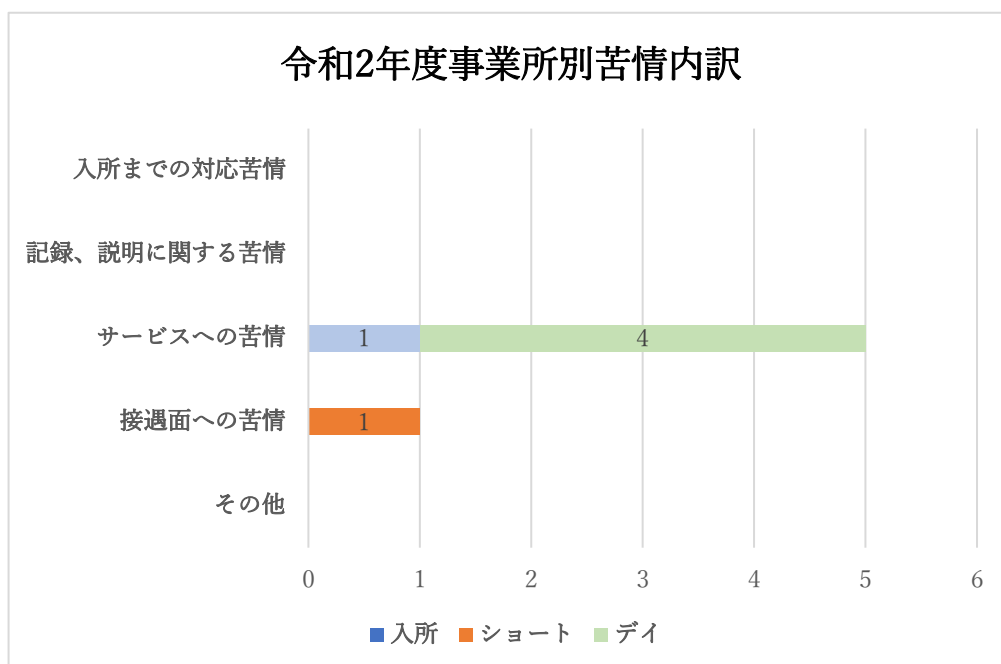
いただいたご意見等については、全職員に周知し、皆様のご意見・ご要望をもとに日々サービスの向上・改善に努め、利用者様にとってよりよい施設となるよう目指してまいります。今後もお気づきの点やご意見等ございましたら、遠慮なくお申し出くださいますようお願い申し上げます。

【済生会西条老人保健施設いしづち苑】

(1) 年度別推移



(2) 事業所別苦情内訳



(3) サービス別苦情内容及び対応

NO.	サービス	苦情内容	対応等
1	入所	夏なのに洗濯物に冬物の靴下が入っていた。まだ冬物を着せているのかと思うと辛かった。	コロナの影響で面会ができておらず、タンスの中の服がどうなっているかも気になっていたため、次回来苑時にタンスの中を確認していただき、面会の緩和も検討いたしました。
2	短期入所	粗く介助する職員がいる。	職員に接遇面及び介助が雑にならないよう指導いたしました。
3	通所リハビリテーション	朝のお迎えの時間が遅い	30分枠の時間内のお迎えを心がけていますが、家族へお知らせしている時間枠とこちらで把握している時間枠が間違っていました。再発防止のため利用者全員の30分枠の確認を実施いたしました。
4	通所リハビリテーション	薬袋の返却忘れがあり、その時に電話で対応した職員の対応が悪かった。	電話対応した職員に状況を聞き取り、指導いたしました。
5	通所リハビリテーション	朝のお迎えがこない	こちらの事務処理ミスで配車表の確認を怠っていました。今後このようなことがないよう2人で確認するように指導いたしました。
6	通所リハビリテーション	リハビリにもお風呂にも呼んでくれない。今回で3回目。遅くなるなら一言ほしい。	次回から遅くなる時は必ずお声かけするように指導いたしました。