

苦情・相談事項等について報告させていただきます。

苦情内容① (豊田ゆうあいの里 特養)

入居者ご家族様より、状況報告や書面の交付が遅く、その後の対応に影響が出たとの苦情をいただきました。

報告の遅延や対応への不備に関して謝罪し、ご理解いただきました。今後、ご家族様への状況報告は、入所者様の状態や緊急性のリスクを考慮して、適切なタイミングで行ってまいります。

苦情内容② (豊田ゆうあいの里 特養)

入所者様より「トイレに入っている時に、トイレの事ではない内容で話しかけられた。非常識だ、許せない」と苦情がありました。

対応職員、管理職の職員で謝罪しました。当初は、「もう腹が立った」と話されていましたが、「もう済んだことだからいいけど、今後は気を付けてよ。」とご理解いただきました。

苦情内容③ (豊田ゆうあいの里 ショートステイ)

利用者ご家族様より担当ケアマネージャー様を通して苦情がありました。発熱の連絡があり迎えに行ったが、発熱の報告の連絡や迎えに行った際の対応が、事務的であったとのことでした。

発熱時の報告やその後の対応について、事務的で言葉足らずであったことを謝罪し、ご理解いただきました。今後は利用者ご家族様の立場に立った体調の報告、対応やその後のフォロー等を、担当ケアマネージャー様と連携して行ってまいります。