

苦情・要望等

平成30年5月～7月に施設に寄せられた苦情・要望とそれに対する施設での対応を紹介致します。これらは、より良い施設にするために活用させていただき所存です。

受付	区分	苦情の内容	施設の対応
5/11	西之島の郷 特養	義歯に安定剤がついていなかった。しっかりと確認をお願いしたい。	上の義歯に安定剤を付けることになっていたが、朝食後の口腔ケアの後、安定剤を付けるのを忘れてしまった。お詫びをするとともに、職員に再度徹底を促した。
5/28	西貝の郷 特養	入居者様の受診予約が10時の為、ご家族と病院にて待ち合わせだったが、施設側が時間を勘違いしており、10時過ぎにご家族より電話をいただいた。電話口で相談員がすぐに謝罪をしたが、受診に同行した看護師よりご家族が怒ってしまっているとの報告があり、再度電話をかけたところ「同行した看護師が一言も謝らなかった、病院からも注意を受けたが態度が悪かった」とのお話があった。	電話で謝罪をし、後日ご家族の面会時に、相談員、看護師、リーダーより今後はこのような事がないように指導を徹底する旨を伝え、直接謝罪を行なった。
6/21	西之島の郷 特養	居室のトイレのカーテンにシワがあるのが気になる。トイレナースコールに紐がついているのは何故なのか。	シワについては、清掃の際トイレ手すりにカーテンを挟んでしまっていた為、シワになってしまった。トイレナースコールについては、以前居室トイレを使っていた際にナースコールが届かない事があった為紐をつけていた。説明不足、配慮が足らなかったことについてお詫びをした。
7/4	西之島の郷 短期	いつも利用している居室からの景色が砂利であるため、明るく木々が見えるような部屋に変えてもらいたい。	担当ケアマネとも相談したうえで、部屋の変更は可能であるが、ご本人のご意向で同じ部屋を使用していること、環境をあまり変えない方がご本人にとっては負担が少ないことをお伝えし、ご納得いただきました。
7/11	西之島の郷 特養	昔から花が大好きだったので、生け花クラブに参加させて欲しい。	7月より参加メンバーとさせていただきます。

西貝の郷よりお知らせ



8/1より、西貝の郷の嘱託医が変更になりました。
 ・ハートセンター磐田
 岡崎 敬正（おかざきたかまさ）医師
 よろしく申し上げます。

笑顔の郷

第6号
平成30年8月発行

社会福祉法人 齊慎会
 特別養護老人ホーム西貝の郷
 特別養護老人ホーム西之島の郷

オレンジカフェ

オレンジカフェ（認知症カフェ）は、認知症の方を介護する家族だけでなく、認知症の方本人や、地域住民、専門職など、誰でも気軽に参加でき、互いに交流することができる集いの場です。認知症の方本人にとっては、自ら活動し、地域とつながることができる場、ご家族にとっては介護についての悩みを相談できる場、地域の方にとっては認知症の方と交流し、認知症についての理解を深められる場となっております。

《オレンジカフェの意義》

【家族・介護者】

気軽に悩みを相談でき、介護負担を軽減することができる場

【認知症の方】

安心して過ごせ、地域とつながることができる場

オレンジカフェ

認知症の人とその家族の

地域における役割を見出す場

別の側面を発見することができる場

認知症の理解を深めることができる場

【専門職】

【地域住民】

平成30年6月24日（日）10:00～ 西貝の郷で開催されました

ボランティアのお問い合わせ、『笑顔の郷』のご意見・ご要望などがございましたら、ぜひお寄せ下さい。



〒438-0026
 静岡県磐田市西貝塚 2111 番地 1
 特別養護老人ホーム西貝の郷
 TEL0538-21-3933/FAX0538-21-3935



〒438-0041
 静岡県磐田市西之島 26 番地 1
 特別養護老人ホーム西之島の郷
 TEL0538-39-4165/FAX0538-39-4160

