

平成26年度 後期（10月～3月）苦情受付状況

施設名：特別養護老人ホーム かたくら明和園

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
平成26年11月	<p>（ご家族様より）</p> <p>ご利用者様の外出の際に職員が衣類など身支度の支援をさせていただきましたが、ご家族様より「寒がりなのでもう少し暖かい格好をさせて欲しい」とお話がありました。</p>	<p>配慮が足りなかったことをお詫びしました。今後は天候だけではなく、ご本人様に確認をしながら一枚多めに用意をし、暖かく過ごして頂けるよう努める旨をお伝えし、ご理解をいただいております。</p>
平成26年11月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>食事の際、「おかずに味がついていない。醤油をかけて欲しい」とお話がありました。</p>	<p>職員も検食をしているため味付けは特に問題がなく、他の利用者様もおいしいとおっしゃっていました。訴えがあったご利用者様は疾病があり、塩分に制限がある為塩分を控えめにしてあるとご説明しましたが納得していただかず、看護師に相談した上で醤油を提供すると「おいしい」と召し上がられ、納得されています。今後も看護師・栄養士とも連携をしながら対応をさせていただきます。</p>
平成26年12月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>共有スペースのリビングに置いているご本人様のティッシュペーパーを、他の利用者様が持っていってしまうので何とかしてほしいとお話がありました。</p>	<p>職員の注意不足であることをお詫びしました。出来ればご自分の物は居室で保管をしていただき、リビングで使用する際にお持ちいただけるか提案させていただくと了承して下さいました。</p>
平成27年2月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>食事の麺メニューの際、「麺が切れていておいしくない。すすって食べたい」とお話がありました。</p>	<p>嚥下・咀嚼機能の低下があり、きざんだ形で提供をさせていただいております。栄養士・看護師の見守りの下で、試しに麺をきざまずに提供すると、問題なく召し上がることができました。ご本人様・ご家族様に誤嚥のリスクがあることを説明し、その上で麺類はきざまずに召し上がりたいとのことでしたので食事形態を変更し、提供時は見守りを特に気をつけて行っております。</p>

