

社会福祉法人まこと 令和5年6月 事業所別苦情受付状況

特別養護老人ホーム しあわせの家

苦情内容	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・口腔内の状況が良くないように見えたので、家族による口腔ケア（口を湿らす）について、質問したところ介護職員で対応するとのことで禁止されたが、十分なケアが行われているように思えなかった。また、その際に「伝えておきます」と言いながら伝わっているようにも思えなかった。 ・看取り期の食事提供に関して、本人のADL状況に応じた適切な判断（食事中止）がなされているように思えなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族様とのやりとり（質問・依頼等）については、その際の回答や対応方法を含め共有した上で統一していなければ不信に繋がることを再認識して、主任・副主任が中心となってチームとして動くことができるように徹底することとしました。 また、口腔ケアについては、毎食後に口腔ケアを実施していたものの、口腔内の状況確認を含め気が付きが少なかったことに関して、チームの反省点として共有し徹底することとしました。 ・最期まで口から食べれる時に食べれる量をという形で支援させていただくことから食事中止の判断は非常に難しい部分がありますので、今後は今まで以上にご家族との情報共有を密にして、共通認識の上で支援ができるように努めることとしました。

ショートステイ しあわせの家
苦情はありませんでした。

地域密着型特別養護老人ホーム しあわせの家寒川
苦情はありませんでした。

ショートステイ しあわせの家寒川
苦情はありませんでした。

デイサービスセンター しあわせの家
苦情はありませんでした。

居宅介護支援事業所 しあわせの家
苦情はありませんでした。