

ご意見・苦情情報(平成24年度)

養護老人ホーム

- ・短期入所者Sさんに入浴を勧めると、拒否したため事情を聞くと、前日入浴時に職員に他の入所者のいるところで注意され辛かった。朝食時にも、向付を大量に摂ると注意され私だけではないのにと思っている皆の前で言ってほしくなかった。
翌日、本人に詳細について聞くと、今日は冷静になっていて、私の悪いところがあったら他の人がいない時に個別に注意してほしい。昨日はかっとなり悪かったと言う。今後職員も言葉遣いには十分気をつけて利用者の立場に立って接するよう徹底することを約束する。
- ・入れ歯のかみ合わせが不良のため、食事形態について自身の要望が通らない、個別の要望が通らない。
各職種(栄養士・調理員・看護師・相談員・介護職員)が本人の要望を聞きながら今後の対応を協議する。
朝食は、ごはん、小付け、汁物はそのまま。昼食・夕食は、ごはん、副食はミキサー、汁物の具はミキサー食とする。(麺類、パンは本人の希望によりその都度変更)
調整した入れ歯を使用して食べてみることで本人は納得。近日中に歯科医へ通い入れ歯調整をすることも了解済。
単に「わがまま」とせず、食事は楽しみの一つであり可能な限りサービス提供できるよう今後も調整していきたい。

デイサービスセンター

- ・昼食を食べていてご飯を口に入れ噛んでいたら奥の義歯に「ガキッ」と硬いものが当たった。吐き出したら小さい石が入っていた。
本日の昼食は、厨房及び食堂のゴキブリ駆除のため調理室が使用できないために外部給食業者からの取り寄せとなっていた。ごはん、副食、デザートが入っていて、味噌汁のみ調理していた。
2ミリ大の透明な石様のものが入っていて、調理員より栄養士に報告後、給食業者に連絡を入れ、経緯の説明をして1時間後業者来所、ご本人に謝罪し今後は一層の注意を払うことを約束する。
ご本人から、「小さいことを言って申し訳けなかった、ただびっくりしただけだから大丈夫」との言葉。