

特別養護老人ホームすずらの里

令和6年度 苦情と解決済み結果

苦情件数 2件

解決済み 2件

内容と解決結果

- ① ●内 容：応接間の椅子のカバーが汚れているとのことご意見をいただく。（入所者様のご家族より）

●解決結果：カバーを洗濯すると伝えた。椅子の消毒、拭き上げが容易なものに新調した。

- ② ●内 容：預けた保険証2枚の紛失。元々預けた時の対応が軽い感じがして不安があったのと、管理の仕方に疑問を抱かれる。（入所者様のご家族より）

保険証を預かった際に記入するチェック表は用意していた。そのチェック表には保険証2枚を預かったと記入されていたが、こちらは預かった経緯をよく覚えておらず、探しても見つからなかった。

●解決結果：今後の改善策として、チェック表の見直し・職員が複数名いるときはダブルチェックを行う・鍵のかかるところで保管する等、厳重に管理することをご家族へ伝える。