

## ケアハウス白寿荘

## 苦情相談解決結果

ケアハウス白寿荘で平成31年4月1日から令和2年3月31日までに受付けた苦情内容及び解決結果について公表します。

苦情内容を真摯に受止め、よりよい施設運営に役立てていきます。

苦情内容及び改善結果報告		
苦 情		
1	項 目	時間外の居室訪問（利用者からの苦情）
	苦情内容	朝4時にTVを見ていたら、他利用者が居室をノックして入って来た。
	解決方法	訪問者に話を聞くが、話に食い違いが見られた為、双方同席して頂き、相談員が話を聞く。今後訪問者がある場合は、ナースコールを押して知らせて頂く。また、同様の事がある時は、訪問者ご家族に相談し、医療機関へ受診して頂くことも検討する。
	改善結果	その後、同種の問題は発生していない。