

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令和4年4月1日から令和5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け止め、より良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 | 利用者の怪我について施設側の説明不足による誤解 |
| | 苦情内容 | 令和4年4月5日朝食後、入所者から痛みの訴えがあり病院への受診に付き添う。結果、大腿骨骨折が判明し入院となる。 同日、利用者の身元保証人からの電話で「入院時に怪我に関する経緯の説明が施設側からなかったこと」、「病院と施設側の話に差異があること。」等の訴えがあった。 |
| | 解決方法 | 入院時、付き添っていた職員から説明をしているものの、改めて、説明の場を頂き、身元保証人の希望である4月12日に出向いて説明をおこなう。説明がうまく伝わらず誤解を招いてしまった事についてお詫びをするとともに経緯等詳細について説明を行った。 |
| | 改善結果 | 丁寧な説明を行い身元に理解して頂き了解を得る。 |