

皆様から頂いた各項目のご意見と回答及び改善対策

特別養護老人ホーム えるむ

(ご意見内容)

・衣類ですが、面会時いつも同じものを着ており、おしゃれだった母なので少し残念に思います。

(回答／対策)

ご意見ありがとうございます。

スタッフの意識不足により、大変申し訳ありませんでした。タンスの中に服をしまう際に一番手前に服を収納し、服選びの際に手前から服を取り出していたことで、同じ服装になっていました。今後は、収納と取り出しの際のルールを決め、同じ服を繰り返し使わないように努めてまいります。また、少しでもご利用者、ご家族の皆様の思いに応えられるように今後も努めてまいります。

(ご意見内容)

・初夏なのに冬物を着たりしていると、家族としてはちょっと悲しい。

(回答／対策)

ご意見ありがとうございます。

服装の確認や調整ができておらず大変申し訳ありませんでした。私たちは、ご利用者にとって快適で心地よいサービス提供に努めておりますが、十分な衣類調整や確認が行えていませんでした。今後は衣替えの季節に適切な衣類の分け方を実施するように努めてまいります。

(ご意見内容)

・動く事ができない母が、ベッドから転落事故がありました。結果として大事にはいたりませんでしたが、色々なミスが重なった結果であると思います。もう一度安全確認に対して留意して頂きたいです。何かがあってからでは遅いので。宜しくお願い致します。

(回答／対策)

この度は転落事故によるご心労をおかけし、深くお詫び申し上げます。私たちは安全の再確認と是正処置の検討を行い、移乗介助からポジショニングまでをスタッフ2名で対応し、ベッドの頭部分を上げる必要がある時にはアラームを使い、30分以内に確実に下げるという是正処置内容にて再発防止に努めてまいります。

ご利用者から頂いたご意見、ご要望と回答及び改善対策

(ご意見内容)

ドライブに行きたい。

(回答／対策)

ご意見ありがとうございます。

コロナ対策により、外出の機会が持てておらず、申し訳ありません。今後ご希望にお応えできるような外出企画を考えてまいります。

(ご意見内容)

お墓参りに行きたい。

(回答／対策)

ご意見ありがとうございます。

現在、お墓参りに行くために計画、調整をしております。調整でき次第外出したいと考えております。

(ご意見内容)

食事の量を増やして欲しい。

(回答／対策)

ご意見ありがとうございます。

毎食満足していただけるように食事を提供させていただいておりますが、現傷病や既往歴によって制限させていただく場合がございます。食事量の減量はその都度ご本人様に説明をさせていただいておりますが、代替え品も含め希望に添えるよう各関係部所や医師と連携を密に図り、満足していただけるように努めてまいります。

上記のようなご意見、ご指摘、また、スタッフへの温かいお言葉も多数頂きありがとうございました。今後とも、ご入居者、ご家族の皆様にとって、安心・安全なサービス提供と、いきいきとした暮らしの支援に努めてまいります。どうぞ、よろしくお願い致します。

特別養護老人ホーム えるむ

施設長 古川 純
部長 松野 秀隆

皆様から頂いた各項目のご意見と回答及び改善対策

えるむショートステイ

問1.“えるむショートステイ連絡帳”の内容は、わかりやすく充実したものとなっていますか？

(ご意見内容)

・もう少し詳しく教えて欲しい。例えば、日頃の様子、食事、健康など

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。詳しく様子をお伝えできておらず申し訳ありません。日常の様子や表情、ご利用者との交流の様子など、状況がわかるような連絡帳が作成できるように努めさせていただきます。

皆様から頂いたご意見、ご要望と回答及び改善対策

問4.ご利用者、ご家族の希望等に沿ったショートステイ計画書ができていると感じられますか？

(ご意見内容)

・計画書とは？

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。説明不足で申し訳ございませんでした。ショートステイ計画書は、ショートステイをご利用して頂く際に、施設での支援内容を記載した書類になります。今後もより分かりやすく説明するように努めてまいります。わかりにくい場合やご不明なことがあれば、その都度お気軽にお問い合わせをして頂ければ幸いです。

皆様から頂いたご意見、ご要望と回答及び改善対策

(ご意見内容)

・着ていたベストが食事で汚れていた。

(回答／対策)

・ご意見ありがとうございます。整容、特に衣類の汚れに関しては注意しておりましたが、確認が不十分であり、申し訳ございませんでした。衣類の汚れにも再度注意を払い、食事などで衣類が汚れた際は、速やかに着替えていただけるようお手伝いさせていただき、ご利用者が快適に過ごしていただけるように努めてまいります。

ご利用者の聞き取り調査からのご意見、ご要望回答及び改善対策

(ご意見内容)

・特にご意見等は聞かれませんでした。

上記のようなご意見、ご指摘、また、スタッフへの温かいお言葉も多数頂きありがとうございました。今後とも、ご利用者のいきいきとした暮らしの支援に努めてまいります。どうぞ、よろしく願い致します。

えるむ ショートステイ

施設長 古川 純
部長 松野 秀隆

皆様から頂いた各項目のご意見と回答及び改善対策

グループホームえるむ

問2.施設から必要な時に必要な連絡や相談をしてもらっていると感じられますか？

(ご意見内容)

- ・本人希望の購入品があれば、ケアコラボ内にも教えてもらえれば嬉しいです。

(回答／対策)

- ・ご意見ありがとうございます。ご本人様から希望される物品がある際には、都度、ご家族様に連絡をさせて頂き、依頼をさせて頂いております。現在、ケアコラボ内での家族様への連絡は行っておりませんので、ご了承ください。

(ご意見内容)

- ・連絡はありましたが、少し遅いと感じました。他にも1件ありました。病院へ行って分かりました。その後の様子は分かりません。大丈夫だと思っています。

(回答／対策)

- ・ご意見ありがとうございます。ご家族様への連絡が遅い時があり、申し訳ありませんでした。ご家族様への連絡については、遅延が無いように報告をさせていただきます。その後のご様子については、特にお変わりが無いようであれば、連絡を入れることは行えていませんでした。今後は、その後のご様子についても、連絡をさせていただきます。

皆様から頂いたご意見、ご要望と回答及び改善対策

(ご意見内容)

- ・リハビリパンツとパッドを使用しています。枚数を使って頂けるのは何も心配してなくて使い方はお任せしています。ただ、その枚数の質問をさせて頂いた時に十分納得いく回答は得ていないと感じております。使い方についてはお任せして何の希望もありませんが、回答はよく理解できていません。

(回答／対策)

- ・ご意見ありがとうございます。排泄用品の使用頻度について、具体的な説明ができず申し訳ありません。使用頻度については個人差がある為、お一人お一人違いますが説明をさせて頂く際には、使用方法や頻度など、ご家族様にも分かりやすい説明を心がけ、対応させていただきます。

(ご意見内容)

- ・入居させて頂いてから、下着、服などの補充をさせて頂いていません。必要であれば、連絡をしてもらえると
思い、安心していますが、足りているのか気になっています。(歯ブラシ・化粧水等)

(回答／対策)

- ・コロナ対策により、居室の確認をして頂けない為、ご不便をお掛けしており申し訳ありません。衣類、肌着等、毎月スタッフが確認をさせて頂き、必要に応じて連絡をさせて頂いておりますが、現状の消耗品の在庫確認を至急確認を行い、対応させていただきます。

ご利用者から頂いたご意見、ご要望と回答及び改善対策

(ご意見内容)

- ・外の空気が吸いたい時はあるな。

(回答／対策)

ご意見ありがとうございます。

新型コロナウイルスの影響で、外出支援があまり行えておらずご迷惑をお掛けしております。ベランダや空庭、近隣の散歩、ドライブ等の支援ができるようにスタッフ一同で考え、対応していきます。

上記のようなご意見、ご指摘、また、スタッフへの温かいお言葉も多数頂きありがとうございます。

今後とも、ご利用者のいきいきとした暮らしの支援に努めて参ります。どうぞ、よろしくお願い致します。

グループホームえるむ

施設長 古川 純
部長 細川 和導