

2022年度 特別養護老人ホーム鹿助荘

苦情第三者委員会

日時：2023年3月2日(木)

(14:00～15:00)

場所：鹿助荘 会議室

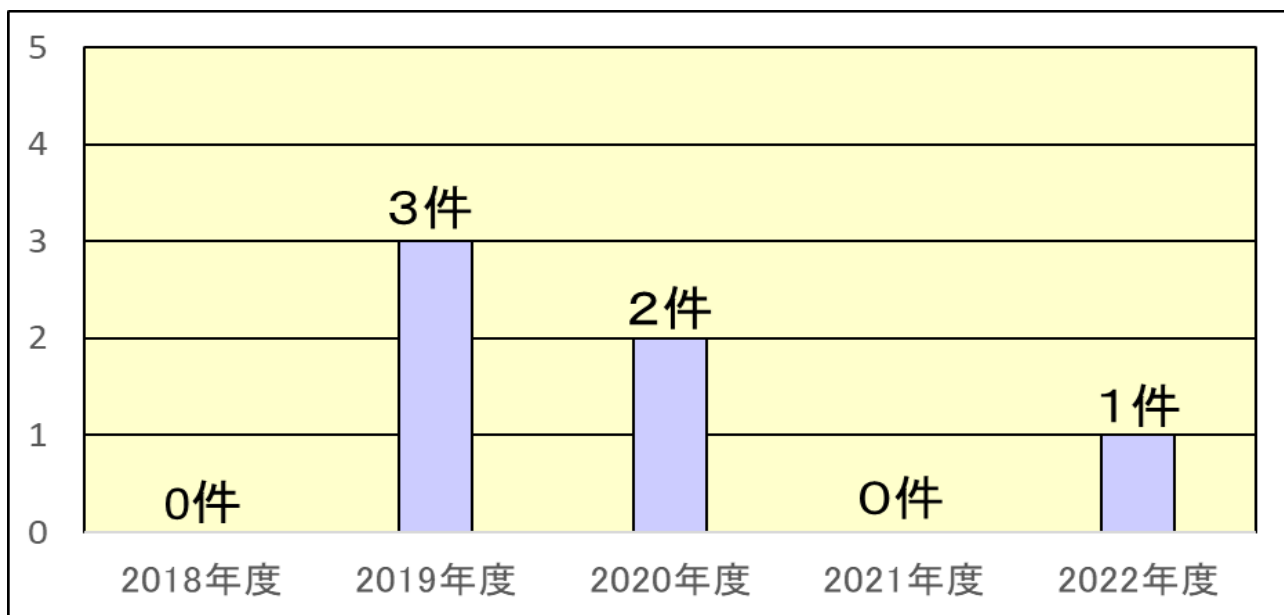
1. 2022年4月～2023年2月苦情・相談の発生状況について

○特別養護老人ホーム鹿助荘

苦情・相談件数 1件

2. 年度別における苦情・相談件数推移

○特別養護老人ホーム鹿助荘



特別養護老人ホーム 鹿助荘 苦情内容及び今後の対策

○ 対象者概要

A様 / SS利用者 / 女性

○ 経緯

ショートステイご利用者の方が、利用中に意識レベルが著しく低下し、救急搬送して入院された。ご家族より退院するまでの間、利用していた部屋を取っていてほしいと要望される。ショートステイ利用規約において、入院された場合は利用中止となる。入所と違い部屋を取っておくことは出来ない旨を伝え、入院直後は了承して頂いていた。その後、退院の目的が立ち、ご家族から退院後の再利用を希望されたが、ショートステイを利用していた時よりも状態が著しく悪化しており、医療体制の脆弱なショートステイでは対応が困難だと説明を行ったが、施設側の結論にご家族は納得出来ないとのことで、苦情としてあげられた。

○ 今後の対策

今回のケースは「体調が悪化しての再利用」について、ご家族とお話しさせていただく中で、ロングショートステイは入所したと誤解をされ、利用時の説明が不十分ではなかったかと分析しており、今後はより一層ショートステイの規約を明確丁寧に説明して契約を行うこととする。

2022年度 特別養護老人ホーム藤ヶ丘荘

苦情第三者委員会

日時：2023年3月2日（木）

（14：00～15：00）

場所：鹿助荘 ロトスホール

1. 2022年4月～2023年2月苦情・相談の発生状況について

○特別養護老人ホーム藤ヶ丘荘

苦情・相談件数 0件

2. 年度別における苦情・相談件数推移

○ 特別養護老人ホーム藤ヶ丘荘

