

令和4年度 洗寿園苦情対策

1、衣類の洗濯について

ドライクリーニングの衣類を施設の洗濯機で誤って洗濯し、衣類を縮ませてしまいました。通常では洗濯業者へ出しておりましたが、職員の確認ミスで施設の洗濯機で洗濯してしまった事が原因でした。

介護主任と相談員がご利用者様へ謝罪を行いました。「なぜクリーニングへ出さなかったのか？」とご質問あり、経緯について再度説明させて頂き謝罪をおこない、今後はこのようなことがないように対応することをお伝えしました。

ご家族様へも電話連絡し謝罪をいたしました。手作りの洋服であったため弁償することは難しく、代替品の弁償をご提案させて頂きましたが、「弁償はいいです」と話されました。

今後は洗濯業者へ衣類を出すことを周知徹底していくこととなりました。

2、個人情報について

ご家族 A 様より「携帯電話へ訪問歯科より電話があつたが、許可なく連絡先を教えたのは問題ではないか」というご指摘をいただきました。

経緯を確認すると、以前は訪問歯科診療を受けておられたが中止となっていた。訪問歯科再開を検討し施設から訪問歯科へ相談。訪問歯科よりご家族 B 様へ連絡。ご家族 B 様から「別の家族 (A 様) へも連絡をしてほしい。連絡先は洗寿園に聞いてほしい」と希望され、訪問歯科より施設へ問い合わせがあり、ご家族 A 様の許可を得ずに訪問歯科診療へ連絡先を伝えていたことがわかりました。ご家族 A 様へは経緯を説明し、今後はこのような事がないように施設内で徹底する旨を伝え謝罪をしております。

今後は訪問歯科診療の利用・再開時は施設からご家族様へ連絡し、訪問歯科へ連絡先を伝えることの許可を得ることを徹底することといたしました。