

《平成29年度苦情解決取り組み状況》

◆苦情受付 4件

内 容	対 応
<p>《特養》</p> <p>①お客様の体調変化と急変時の対応について</p> <p>②理容の際の髪形について</p>	<p>体調不良時の報告基準を明確にし、急変時の対応手順の見直しを行う。</p> <p>理容の際にカットが困難な場合の対応を明確にする。</p>
<p>《老健》</p> <p>①お客様の転倒事故に関して</p> <p>②サービス内容について (入浴や居室種類など)</p>	<p>家族への説明力、対応力が不十分であり、職員間での事例の検証と職員教育を行っていく。</p>