

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日：2008年11月2日

事業所名	特別養護老人ホーム 愛の園				
利用者情報	氏名		生年月日		年齢 95
	性別	女	要介護度等	要介護 5	
苦情申出人	利用者本人、親( ) 子( 長女 ) その他( )				
申し出方法	電話・面接・その他( )				
苦情のきっかけとなった出来事	<p>入院時に施設が用意する入院用品のうち、箸、急須等が汚れていた。前回入院時も同様であった。</p> <p>10月30日の退院日にフルリクライニングの車椅子で離床して食事を摂っており辛そうだった。またポータブルトイレで排尿介助していたがいかなものか。退院直後は安静を保つべきではないか。</p> <p>10月31日面会時に、発熱した母の冷却材が雑巾にくるまれて当てられていた。首が傾き苦しそうな姿勢だったので職員を呼んで直してもらった。首の角度調整はタオルなどを用いて慎重に調整すべきではないか。</p> <p>10月31日に救急搬送となり入院したが、入院時に口腔ケアができていないため口腔内が汚れており肺炎の恐れがあると医師に指摘された。施設での口腔ケアができていないのではないか。</p>				
申出人の希望等	<p>ことに について改善を図ってほしい。</p> <p>施設の責任者、介護部門の責任者は、現場を巡回し職員を指導してほしい。</p>				
対応の経過概要	11月2日に、入院中の紀南病院にて生活相談員、ケアマネジャーの2名が申出人から上記内容を苦情として受け付け施設長に報告。				
対応の結果(解決結果)	11月10日愛の園主任会議にて報告され、介護・看護担当者への注意喚起を行い、口腔ケアの方法について確認を行った。				
第三者委員の対応	第三者委員へは報告していません。				