

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日：2009年11月28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 82
	性別	女	要介護度等	要介護 4	
苦情申出人	利用者本人、親()、子(三女)、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>11月27日19時ころ利用者を訪問すると「腹痛でコールを押したが誰も来てくれない」と母に言われた。自分も5~6回コールしたが返事がなく切られた。リビングに声を掛けたが返答がなく、30分ほど待たされた。(ユニット外で休憩しているのかと思った)</p> <p>ナースコールは利用者にとって命綱であり緊急事態はいつ起こるかわからない。返答もなく30分も待たされるのは不安である。担当者にはその場で注意を促したが責任者に対応してもらいたい。</p>				
申出人の希望等	いつもトイレ介助のため呼んでいるとは限らない。緊急事態もありえるので、隣接するユニットとの協力体制も整えてほしい。				
対応の経過概要	<p>上記苦情について、責任者に対応して欲しいとのことから事務長が対応し園長に電話して翌日の面談希望を伝えた。</p> <p>28日朝、園長より当該職員に電話し、事実関係を確認。ほぼ申出人の訴えどおりの対応であったと判明した。職員に聴取したところ、一人勤務の場合は無言でコールを切っていることが日常的にあるとの答えがあった。</p> <p>28日午後2時30分より申出人(三女)と次女が来園し、園長、生活相談員、ユニットリーダーが面談して上記苦情を伺った。その後、園長、相談員、ユニットリーダー、介護主任で対応のためのユニット会議の開催を決め29日に臨時のユニット会議を開催。対応を協議してユニットリーダーより3Fの各リーダーに事情説明、ユニット間の協力体制を確認、ナースコールの非応答時のリレー機能を活用することを申し合わせた。</p> <p>12月7日主任会議にて報告し、介護部門に限らず誠実に業務を行うよう注意喚起した。</p>				
対応の結果(解決結果)	上記会議の報告を受けて12月7日に申出人に対し対応の経過と内容について文書で報告し謝罪した。				
第三者委員の対応	第三者委員へは報告していません。				