

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: 2011/8/12

事業所名	特別養護老人ホーム 愛の園 短期入所生活介護				
利用者情報	氏名	A	生年月日		年齢
	性別	男 <input type="radio"/> 女 <input checked="" type="radio"/>	要介護度等		
苦情申立人	利用者本人・親(<input type="radio"/>)・子(<input checked="" type="radio"/>) (長女) ・その他(<input type="radio"/>)				
苦情のきっかけとなった出来事	<p>平成23年6月18日～6月24日ショートステイ利用中。 6月22日夜間よりオムツ交換時、A氏より右股関節大腿部痛みの訴えあり様子観察する。</p> <p>その後ショートステイ退園。看護師が自宅を訪問して経過説明。帰宅後再度痛みの訴えがありB病院へ救急搬送されオムツ骨折(おむつ交換時に発生した骨折)と診断され帰宅。 その夜、容態が急変しC病院へ救急搬送されるが死亡。(骨折と死亡との因果関係はなし)</p> <p>長女D氏よりオムツ骨折はショートステイ利用期間中の出来事であるのに、それに対し愛の園からの謝罪がないのはどうしてかとの問い合わせがあった。</p>				
申出人の希望等	愛の園からの謝罪				
対応の経過概要	<p>平成23年8月12日午前9:00頃に長女のD氏より「オムツ骨折はショートステイ利用期間中の出来事であるのに、それに対し愛の園からの謝罪がないのはどうしてか」との問い合わせ電話があった。</p> <p>ショート期間中の経過、家族への連絡、医務室の対応確認をし園長に報告。D氏に連絡を取り平成23年8月12日PM4:00武藤園長・山本副主任の2名にて自宅訪問を行い、ご家族に謝罪した。</p>				
対応の結果(解決結果)	ショートステイ利用中は本人様・家族様共にとても喜んで利用していたので、今回の骨折の件はとても残念ではあるが謝罪の結果、ご納得していただける。				
第三者委員会の対応	報告を希望しない				