

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: 2014/3/28

事業所名	特別養護老人ホーム 愛の園				
利用者情報	氏名	Aさん	生年月日		年齢 90代
	性別	男・女	要介護度等	5	
苦情申立人	利用者本人・親()・子(長女Bさん)・その他()				
苦情のきっかけとなった出来事	Aさんの鼻腔栄養チューブを太いものから細いものへ変更時に抜去する。その後、細いチューブを挿管しようとするも入らなかった為、翌日にC病院を受診し、再度太いチューブを挿管してもらう。その際、担当医師から勝手にチューブを抜去しないよう説明を受けた。				
申出人の希望等	なぜチューブを勝手に変更したのか、きちんと状況の説明をしてもらいたい。				
対応の経過概要	<p>3月27日午後6時 Aさんの鼻腔栄養チューブを看護師が太いチューブから細いチューブへと変更するため抜去したところ挿管出来ない状態になってしまう。</p> <p>3月28日午前9時 Aさんのチューブ抜去の件を長女Bさんへ連絡し、再度C病院を受診してチューブを挿管してもらう旨を伝えた。</p> <p>3月28日午後4時 Aさんの鼻腔栄養チューブを内視鏡下でカテーテル挿入し無事挿管出来たことをBさんに連絡する。</p> <p>その後、担当医師から今後はカテーテルが詰まるまでは交換しなくてもよい。勝手な判断でチューブを抜かないで欲しいとの説明があった。</p>				
対応の結果(解決結果)	Bさんに愛の園へ来園してもらい、チューブ抜去の件、受診時の状況説明を再度行い今後は職員の判断ではなく医師と連絡を取り確認したうえで判断することをお伝えし謝罪する。				
第三者委員会の対応	報告を希望しない				