

# 社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: 2014/1/9

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	70代
	性別	男・女	要介護度等	5		
苦情申立人	利用者本人・親( )・子( )・その他( 甥 Bさん )					
苦情のきっかけとなった出来事	2F特殊浴槽 脱衣室より職員から連絡があり、Aさんの左上腕部～前腕にかけて広範囲の内出血、腫脹が見受けられるとのことであった。特に上腕部に熱感があり、左脇の拘縮がいつもより弱く、可動が見られた。痛みの訴えはなかったが、甥のBさんに状態の連絡後にC病院を受診する。C病院でのCT、レントゲン撮影の結果、左上腕骨幹部骨折の診断があった。					
申出人の希望等	Bさんより園長、生活相談員、ユニットリーダー同席にて今回のAさんの骨折事故について明確な詳細を説明して欲しい。					
対応の経過概要	<p>1月9日</p> <p>午後2:10頃 2階特殊浴脱衣室から職員より連絡がある。原因は不明であるが、Aさんの左上腕部から前腕部にかけて広範囲の内出血、腫脹を発見したとのことであった。</p> <p>午後2:15頃 甥のBさんに左上腕部の内出血、腫脹の状態を連絡し、C病院を受診する旨を伝えた。CT、レントゲン撮影の結果、左上腕骨幹部骨折の診断があった。</p> <p>午後7:00頃 BさんがC病院に到着。担当医師から診断結果、今後の治療方針の説明を受ける。医師より、Aさんの骨折箇所が麻痺側であり痛みを感じていないことから手術の必要はなく、三角巾・固定バンドにて安静治療及び保存的治療を行うとの説明があった。</p> <p>1月12日</p> <p>午前10:30頃 9日の時点では見受けられなかったが、Aさんの左腹部に腫脹を発見した為、再度C病院救急外来を受診する。CT、レントゲン撮影の結果、医師より特に問題はなく異常はないとの診断があった。</p> <p>1月13日</p> <p>午前10:00頃 Bさんが来園され、園長、生活相談員、ユニット職員にて、これまでの経過説明と事故原因の特定は出来ていないことを伝え謝罪する。</p>					
対応の結果(解決結果)	<p>今回の事故原因としては、Aさんを移乗介護の際に抱きかかえる際に起こった事故である可能性がある為、Aさんの移乗介助時は抱きかかえることなく、ベッドに平行にリクライニング式車椅子を置き、タオルケットとスライディングボードを使用し、職員2人1組にて横へスライドさせる形式での介助方法に変更した。</p> <p>また、入浴介助以外にも更衣日を決め、身体に腫脹・内出血が見受けられないかを随時確認するようにした。</p>					
第三者委員会の対応	報告を希望しない					