

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日：2008年7月26日

<b>事業所名</b>	特別養護老人ホーム 愛の園				
<b>利用者情報</b>	氏名	U	生年月日	年齢	95
	性別	女	要介護度等	要介護5	
<b>苦情申出人</b>	利用者本人、親( )、子( 娘 )、その他( )				
<b>申し出方法</b>	電話・面接・その他( )				
<b>苦情のきっかけとなった出来事</b>	<p>6月19日(木)に愛の園医務室より電話があり前日より血圧が高いとの連絡を受けた。血圧の値を言ってくれなかったので確認のため掛け直すと「看護職員は帰ったので詳しいことは明日電話してくれ」と言われた。翌日20日(金)午前中に訪問し、母と面会した際に「頭が重たい、キリキリする」との訴えを聞いた。21日午前中に囑託医との面談を希望し訪ねたが、「朝8時45分に来てもう帰ってしまった」と言われ面談できなかった。K市の自宅に戻った後に愛の園の医務室から電話があり、(6/21or22)「6月17日に車いすから転落していた」と伝えられ、これが血圧の上昇や頭痛の原因だったのではないかと思った。愛の園側もこれが原因であると思ったので、訪問時には敢えて話さず直接やりとりできないように帰ってから電話してきたのだと感じた。看護(or介護)職員からの電話の後、詳しく聞きたいので2・3分後に掛けなおしたところ別の職員から「すでに帰る用意をしているので取り次げない」と言われた。(いつの時点の電話か不明)</p> <p>母親を悪いところに入れたと悔やんでいる。夫や親戚には苦情を言うと母親がいじめられるのでやめるように言われた。自分もその後愛の園を訪問しようとしたが胸が苦しくなって電車に乗ることができないことが数回あった</p>				
<b>対応の経過概要</b>	<p>苦情解決責任者である施設長が直接対応し苦情を受け付けた。</p> <p>申し出に対し職員の電話ほかでの経過連絡等が内容的に不十分であり、対応も適切でなかったことを謝罪した。</p> <p>苦情によりUさんへの対応が変化することは施設としてあってはならないことであり信頼してほしい。今後も気づいたことがあれば申し出てくれるよう依頼した。</p> <p>8月7日午後6:00～申出者、施設長、相談員、看護師で話し合いを持ち、車椅子やベッドからの転落の危険性については早急にケアプランの再検討を行い、身体拘束を行わないことを前提にし、再度同様の転落事故が起きないように努めることを約束する。</p>				
<b>対応の結果(解決結果)</b>	見直しされたケアプラン(施設サービス計画)のもと、ご家族に同意をいただきケアを実施している。				
<b>第三者委員の対応</b>	第三者委員への相談希望なし 後日第三者委員会に報告				