

苦情処理簿

介護老人保健施設葵の森

平成 28年 9月 20日 17時 40分	受付者	児玉新司	<input checked="" type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 訪問
対象者	FK様		住所 熊本市西区
相談者	NY様 続柄 (四女)	住所	熊本市西区
苦情内容	<p>四女様より、本日の海ユニットの遅出職員の名前を聞かれ返答する。夕食前に椅子へ座られており、トイレの為車椅子へ移してほしいとユニットの職員へ声を掛けたところ職員より、「今座られせたばかりなのに」との発言が聞こえ嫌な顔をして対応された。とのご指摘があった。以前にも、同じようなことがあって別の職員へ話しをされたとのこと。御家族より「普段から母がこういう対応がされていると思うと悲しい」との発言あり涙される。</p>		
現状	<p>食事摂取時は、車椅子から椅子へ移乗介助を行い食事をされている。排泄介助時は、椅子から車椅子へ移乗介助し、トイレ誘導を行っている。重度の認知症がありこちらの指示が通らない場合や介助に対して抵抗され立位が悪い場合は、時間を要する為2人介助にて移乗介助を行っている。御家族は毎週1回程度の面会があり、夕食がくるまでの間本人と過ごされており夕食前にはトイレに連れて行かれることがあり、移乗介助については職員へ頼まれる。</p>		
改善策	<p>再度、本人様の対応について見直し、それを職員一人ひとりが徹底し行う。 (本人様のADLの把握、介助内容の把握と介助方法についての統一・・・など) ご家族がどういう思いで、葵の森をご利用されているのか？以前ご自宅で生活されていた時の御家族の思いを知る。 一つひとつの対応が雑になったり、慣れてきたりしているので再度、職員同士声掛けしたり指導を行うことで再発防止に努める。(例えば、声掛けの仕方など職員の言葉遣いでよろしくない場合は指摘し合う) 現在の自分がすべき事をもう一度見つめ直し、専門職としてのプライドをもって業務にあたる。 又、適度の緊張感を持って仕事ができるように、ユニットのラウンドを行いリーダーを中心に指導などを徹底していく。 ・ユニット配置時は暫く本人様がいらっしゃるユニットには配置せず他ユニットでの勤務とする。</p>		
モニタリング	<p>・9月26日来所時、管理者、徳永相談員、児玉介護室長にてご家族へ上記の苦情内容について謝罪する。10月3日に当時の遅出の職員を含めご家族へ再度謝罪する。 ご家族より「わざわざすみません。今後も宜しくお願いします」と納得の言葉をいただく。 ・現在は、上記の職員に関してユニットの配置を、本人様がいらっしゃるユニットには配置せずに対応しており問題なく対応できている。 ・職員にご家族が来られた際に、細目に声掛け・コミュニケーションを取るように徹底しておりご家族からも納得の言葉を頂いている。</p>		