

苦情処理簿

介護老人保健施設葵の森

平成 26 年 5 月 9 日 11 時 30 分		受付者	<input checked="" type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 訪問	
対象者	TS様		住所	熊本市西区
相談者	NT様 続柄 (長女)		住所	熊本市南区 TEL)
苦情内容	<p>転倒後、本氏より、「昨夜勤の女性の職員さんから、たいが怒られた。トイレに行きたいのにオムツにされて、動かない様にベッドを壁付けにして、ベッド柵をされて動かなくさせられた。」と母から聞いたので、どんな対応をされているかと不振・不満に思われている。</p>			
現 状	<p>5月8日夜間23:50本氏、居室内で転倒され、左眼瞼部裂傷による出血、左大腿部痛みられ看護師よりDr報告し、安静指示あり。翌日、クリニック受診の指示あり。 本氏に説明し、転倒後、上記外傷と骨折なども疑いがあった為、夜勤の介護職員と看護職員で安静を保てる様に、オムツ装着し対応する。居室では見守りが不十分であると考え居室からユニットにベッドを移動し経過観察をして過ごして頂く。ベッドとソファの間隔が近く、同ユニット内で見守りをしていた方のベッドが近くにあり、ベッド柵が近くに感じられたと考えられる。 上記外傷もあり、職員も心配していた為、安全面を考え、声掛けをしたのが、口調が荒くなった。</p>			
改善策	<p>1.職員対応時は本氏に説明し、本氏の同意後、介助を行なう様に再度指導・教育を行なう。 2.転倒などあった際は、御家族へ連絡し、状況を説明し、お伝えする。 3.ベッドなど動かす際即座に、周囲の環境確認し、ソファや、他の見守り者のベッドの近くにベッドを配置しない。 上記内容を行なっていく事を御家族へ説明し、納得される。</p>			
モニタリング	<p>1.改善策を実施し、この点を意識し業務に取り組んでいる。本氏も安心して穏やかに生活されている。 2.転倒など状態の変化などあった際は、御家族へ速やかに連絡し、状況の報告を行なっている。また面会時にも、本氏の状態をお伝えし、御家族も安心して頂いている為、継続して上記改善策も含めて、対応していく。 3.現在は居室にて過ごして頂き、ポータブルトイレなど設置し対応している。</p>			