

苦情処理簿

特別養護老人ホームさくらの苑

平成 27年 7月 9日 18時 00分	受付者	永津輝安	<input type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 訪問
対象者	KF様	住所	熊本市西区松尾町近津1361番地 特別養護老人ホーム さくらの苑
相談者	ご本人様 続柄 ()	住所	TEL ()
苦情内容	<p>7/7 19:50 夜勤職員(木村介護職員)が自室にて小島氏を臥床介助する際に、藤本介護職員の排泄及び入浴時の対応が荒いとの訴えあり。(詳細は看介護記録参照)</p> <p>上記内容の報告をうけ、7/9 18:00 ひまわり食堂にてKF氏・生活相談員 永津にて再度詳細確認する。苦情内容は下記の通り。</p> <p>①トイレ使用時に姿勢が崩れ身体が傾いていた為、手伝ってほしかったが、「自分でできるでしょう」と言われた。対応が荒くて恐ろしい。</p> <p>②7/6の入浴中の洗身介助時に、陰部に指が当たって痛かった。いつもは陰部は自分で洗っている為、嫌だった。</p>		
現 状	<p>藤本介護職員へ確認する。詳細は下記の通り。</p> <p>①「自分でできるでしょう」と言ってないと思いますが、便座へ移乗される際に浅く便座へ座られた為に「もうちょっと後ろに座って下さい」等の表現で本氏へお伝えしたつもりだった。</p> <p>②身体を洗身介助後に本氏へ確認せずに、そのまま陰部洗身を行なってしまった。</p> <p>*7/7の夜勤職員へ苦情内容を説明、当日は藤本介護職員も夜勤勤務であった為、話を聞いた木村介護職員から上記の件の説明をうけ、本氏の自室へ訪室し、再度話の内容を伺い、謝罪する。本氏も笑顔で受け答えられ納得された表情であった。7/8の起床介助時に再度謝罪する。</p> <p>7/11 生活相談員 永津より妹 T様へ連絡し、状況説明し謝罪する。「本当職員さんには、いつも良くして頂いているのにですね。わがままばかり言いましてすいません。わざわざお電話頂きましてありがとうございます」との弁あり、納得される。</p> <p>7/13 サービス担当者会議開催時に、妹 T様来苑。再度謝罪する。「電話でもお聞きしていますので、大丈夫ですよ。そんな心配されないで下さい」との弁あり。</p>		
改善策	<p>①入所者様へ介助始動前に声掛け・確認、入所者様のペースに合わせて対応させて頂く事を藤本介護職員及び全職員へ指導、周知・徹底する。(数日間は朝の申し送りでの口述説明)</p> <p>②本氏が洗身可能な箇所は声掛け・確認により、洗身をして頂く。極力は同性職員での介助させて頂くも、当日の出勤職員の状況次第では、男性職員での対応になる場合もある事をKF氏へ説明し納得される。</p>		
モニタリング	<p>7/21 本氏と自室にて面談し、その後の藤本介護職員の対応状況について確認。藤本介護職員が本氏に対して何度か謝罪されたとの事で、「今はそのような事はありません。ご心配おかけしましてすいませんでした。」との納得の弁あり。</p> <p>同日に妹 T様来苑。上記の件お伝える。</p> <p>「職員の方へご心配おかけしましてすいません。職員さんも一生懸命されているのにですね。姉にも最近はどうか聞いてみましたが、特に変わった事はないと言っていました。何かあればいつでも言って下さい。本当ご迷惑をおかけしましてすいませんでした」と納得の弁あり。</p>		