

部署 [特別養護老人ホーム]

苦情・相談の内容とその対応について

利用者性別	<input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女	利用者年齢	87 歳
苦情申出人と本人との関係	長女	申出日	平成31年2月8日
苦情内容	2/7(木)看護遅番職員が経管栄養注入の際に胃ろうチューブのボタンが無い。その後探すも2/8(金)朝になっても見つからない。11:40長女様が面会に来所し事情を説明すると「蓋が無くなった、探しました、見つかりませんでしたと言われても”なんで?”と不思議でしょうがない。劣化して切れやすかったら職員間で情報の共有はないのか?、本人が触った訳でもないのにそんな事が起きるのか、自分の所にだけ嫌がらせをされているようにしか思えない」と立腹される。		
対応	永富脳神経外科病院へ蓋が取れたことによる懸念材料や今後の対応について相談する。蓋が再度紛失しないように蓋部分をガーゼで包む等の対策はしておいた方がいかもしれませんとのアドバイスを頂き実施した。		
結果	<input checked="" type="checkbox"/> 事業者と利用者・申出人による解決 <input type="checkbox"/> 第三者を交えて解決 <input type="checkbox"/> 未解決 <input type="checkbox"/> 関係機関を紹介 <input type="checkbox"/> その他()		
結果内容	胃ろう注入時や入浴時にチューブの劣化や変色に気を配り、看護間での管理を徹底する。また、入浴時には介護職員もいつもと違う状態を発見した場合は、速やかに看護へ報告することを徹底する。		

部署 [特別養護老人ホーム]

苦情・相談の内容とその対応について

利用者性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	利用者年齢	89 歳
苦情申出人と本人との関係	妻	申出日	令和1年8月4日
苦情内容	利用者様との面会時に、担当職員に対して歩行訓練をして貰えないか?と聞いたところ、「歩行訓練して状態が良くなると転倒するから」と言われたとの申し出があり、「特養に入ったら、弱っていただけなの」と感じてしまったとの事であった。		
対応	当日の担当職員に聞き取りを行ったところ、以前ご家族様から「転倒だけはさせないでください」と言われた事に対して、利用者様をご自分で移乗すると危険なのでと言う説明をしたが間違った形でご家族に伝わっていた。利用者様にリハビリを促すも、強い拒否があるため歩行訓練が困難な事を説明し、謝罪を行うと共に引き続きリハビリの声掛けを継続することで納得して頂いた。		
結果	<input checked="" type="checkbox"/> 事業者と利用者・申出人による解決 <input type="checkbox"/> 第三者を交えて解決 <input type="checkbox"/> 未解決 <input type="checkbox"/> 関係機関を紹介 <input type="checkbox"/> その他()		
結果内容	ご家族様より歩行訓練が難しければ、マッサージを入れて欲しいとの要望があった為、9/1から週に2回(月、金)に訪問マッサージを依頼し実施した。		

部署 [特別養護老人ホーム]

苦情・相談の内容とその対応について

利用者性別	<input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女	利用者年齢	87 歳
苦情申出人と本人との関係	長女	申出日	令和1年8月25日
苦情内容	壁に何か飛び散ったような跡がある。また胃ろうの時に破裂させたのではないか？また流しの所にオレンジ色の塊が3日前ぐらいにあり、掃除をしたけど、その時に汚したものが溜まっていたんやらか？ とのことでした。		
対応	言われた直後に訪室し、タブレットで写真に収め、近くにいたユニット職員に確認したところ、いつからあるのか不明。また看護を呼び胃ろうの注入の際に漏れたりにはしていないことを確認し、ご家族様に説明。他の職員にも聞き取り調査をおこなうことで、その日は納得してもらい、掃除をおこなう。後日聞き取り調査を実施。インターネットで壁の汚れについて調べる。		
結果	<input checked="" type="checkbox"/> 事業者と利用者・申出人による解決 <input type="checkbox"/> 第三者を交えて解決 <input type="checkbox"/> 未解決 <input type="checkbox"/> 関係機関を紹介 <input type="checkbox"/> その他()		
結果内容	聞き取り調査の結果。数日前より汚れがあったが、掃除をしていなかった。インターネットで調べた結果、湿度が高くなったりすると、以前の汚れが壁から浮き出てくるとのこと。また汚れが出てきた際には、壁紙の交換をおこなう。ご家族様にも上記の旨説明し、了承を得る		

部署 [短期入所]

苦情・相談の内容とその対応について

利用者性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	利用者年齢	87 歳
苦情申出人と本人との関係	長男	申出日	令和6年4月15日
苦情内容	長男様から連絡があった。 ①「水を飲ませすぎている」夜中に3回もらした。家では800mlから1000ml飲ませている。食事時にコップ半分程度で良い。 ②湯あたりしているかもしれない ③荷物の間違いが多い。髭剃り入れに歯磨きセットが入っていた。 ④黄色の薬を別にしていたが、他の薬と一緒にになっていた。 ⑤ガムを食後噛ませるようにお願いしていたが噛ませていない。残っているガムの数をカウントしたら4回噛ませていない。おやつはでているのですか。 等の確認事項があった		
対応	短期入所から帰設時に荷物の確認を再度行う。 拒否があれば、その内容をその時点で報告するようにする。 ユニット職員と情報不足だった内容を確認して、その後共有して周知徹底を行う。		
結果	<input checked="" type="checkbox"/> 事業者と利用者・申出人による解決 <input type="checkbox"/> 第三者を交えて解決 <input type="checkbox"/> 未解決 <input type="checkbox"/> 関係機関を紹介 <input type="checkbox"/> その他()		
結果内容	その後の同様の事故、苦情は発生していない		

部署 [短期入所]

苦情・相談の内容とその対応について

利用者性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	利用者年齢	99 歳
苦情申出人と本人との関係	ケアマネ	申出日	令和6年4月30日
苦情内容	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎時に職員同士で話し込み取り合ってくれなかった。「ちょっと」と声をかけたが無視された。 ・到着時荷物の確認をするためか自分の荷物を声掛けもせず勝手に開けてものを取っていかれた。 ・ユニットに入り「こんにちは」と声をかけるが職員はシーンとして誰も挨拶してくれない。 		
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・次回、ご利用の際に謝罪を行う。又、積極的にコミュニケーションをと図り信頼関係を築いていく。 ・送迎の際、職員2名の場合は、運転をしない職員はご利用者と後部座席に座る。車椅子の方の場合は、補助席に座り安全確認をする。 ・利用の際の荷物の確認はご利用者様に荷物の確認をする事を了承を得て行う。荷物検査をされたくなくない方については、本人と一緒に確認を行い貴重品である財布や薬等は本人や家族に了承を得てお預かりする。 ・内服薬については、基本施設管理となる事を話し、了承を頂く。 		
結果	<input checked="" type="checkbox"/> 事業者と利用者・申出人による解決 <input type="checkbox"/> 第三者を交えて解決 <input type="checkbox"/> 未解決 <input type="checkbox"/> 関係機関を紹介 <input type="checkbox"/> その他()		
結果内容	これ以降のショートステイ利用は無くなった		

部署 [短期入所]

苦情・相談の内容とその対応について

利用者性別	<input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女	利用者年齢	91 歳
苦情申出人と本人との関係	長男妻	申出日	令和6年5月6日
苦情内容	<p>長男妻が面会された際、ホールでユニット職員が不二子様にアーモンド入りのチョコレートを食べさせていた。アーモンドは丸ごと1個入っているもので、職員から「アーモンドは後で取りますから」と説明があったが、ご家族の希望で直ちに口腔内から取り除いてもらい、口腔内の確認もしてもらった。その場でご家族が注意はしたが、帰宅後誤嚥などのリスクについて、主治医から何度も話を聞いていたことを思い出し、不安になったため、看護職員指名で電話をかけてこられ、この電話で看護は状況を初めて把握した。</p>		
対応	<p>「アーモンドチョコレート」を提供した職員へ状況の聞き取りを行う。 「アーモンドは後で口腔内から取ればよい」と軽く考えていたとのこと。 基本ご家族持参の食物と、施設提供の食物のみ摂取できることを改めて指導。 看護職員へ摂取可能かどうかの確認は必須。</p>		
結果	<input checked="" type="checkbox"/> 事業者と利用者・申出人による解決 <input type="checkbox"/> 第三者を交えて解決 <input type="checkbox"/> 未解決 <input type="checkbox"/> 関係機関を紹介 <input type="checkbox"/> その他()		
結果内容	その後の同様の事故、苦情は発生していない		

部署 [短期入所]

苦情・相談の内容とその対応について

利用者性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	利用者年齢	87 歳
苦情申出人と本人との関係	長男	申出日	令和6年5月14日
苦情内容	短期入所中の支援内容について、「責任者につたえてほしい。①髭剃りをしていなかったので、毎日してほしい。②あるけなくなっているの、運動をさせて下さい。」と連絡があった。		
対応	①時間をかけ、人をかけて、繰り返し声かけする。 ③歩行の訓練は、病院等でできるだけ対応していただき、日常生活のなかで歩行訓練をおこなう。夜間不眠の際はどうしても日中の歩行不安定さがあり、できる範囲で行う。		
結果	<input checked="" type="checkbox"/> 事業者と利用者・申出人による解決		<input type="checkbox"/> 第三者を交えて解決
	<input type="checkbox"/> 未解決	<input type="checkbox"/> 関係機関を紹介	<input type="checkbox"/> その他()