

平成23年度 苦情対応結果

苦情①

■事業所名

デイサービスセンターみくらの里

■苦情受付

平成23年4月28日

■苦情内容

ご利用者のご家族からの“連絡帳”に「風邪っぽいので入浴はさせないでほしい」とコメントがあったにもかかわらず、ご利用者の強い要望もあり入浴をした結果、ご家族から「帰宅後、微熱が出ている。このまま寝込むようになったらどの様に責任を取るのか」とお叱りを頂きました。

■原因

ご利用者の強い入浴希望と、当日の健康チェックが許容範囲であった為、事業所の判断のみで入浴を行ってしまいました。これはご利用者とご家族の入浴に対しての希望の違いがある時には、ご家族に電話で確認をするなどの行為を怠ったためと思います。

■対応

ご利用者の希望を尊重することも大切ですが、ご家族の希望も軽視することなく、今後このようなことがあった場合は必ず電話などで確認し、指示を得てから対応するように致します。

苦情②**■事業所名**

老人短期入所太陽の里

■苦情受付

平成23年6月17日

■苦情内容

ショートステイの居室に入った際、ベッドに多数の毛髪があり「1本2本なら我慢もするけど、こんなに多くちゃ嫌だからシーツを変えてほしい、今後も気をつけてほしい」とお叱りを頂きました。

■原因

日勤者が使用済みのシーツを剥がし、夜勤者が新しいシーツをセットするルールとなっていました。日勤者がシーツを剥がすのを忘れてしまい、夜勤者は日勤者がシーツを交換してくれたものと思い込んでいました。これは、日勤者がシーツを剥がし忘れた事と、夜勤者の“交換してあるだろう”という“思い込み”により確認作業を怠ったことが原因と見えます。

■対応

必ず確認を行うことで防げたミスでありますので「ショートステイ受入時の居室環境表」を新規に作成し、担当業務の励行と確認作業を怠らないように改めました。また、ご利用者が利用される前に日勤者が居室の再確認を行うようにしました。

苦情③**■事業所名**

特別養護老人ホーム太陽の里

■苦情受付

平成23年9月8日

■苦情内容

ご利用者のご家族が食事介助の時間にいらっしゃった時に、ご利用者が口の中に食べ物をいっぱいを含んでいた状態をご覧になり「窒息の恐怖を感じ、口の中から食べ物をかきだした。時間をかければ全部食べるのでゆっくり食事介助してほしい」とお叱りを頂きました。

■原因

その日は居室のワックス清掃があり、普段は横になられているご利用者に起きていただき、その疲れから食のすすみが低下している状態でありました。その事に想いが至らず、ご利用者の状態に配慮した食事介助を怠ったことが主な原因と思います。

■対応

ワックス清掃などで居室が利用できない時は、予備ベッドや空きベッドを利用するなどし、ご利用者が疲れないう配慮した環境を整えます。食事介助に関しましては、ゆっくりと嚥下を確認しながら介助致します。またご家族にはご利用者の体調を必要に応じて随時お伝えするように致します。

作成日：2012年9月15日

訂正日：2012年9月26日