

平成 28 年度 社会福祉法人八海福祉会苦情の内容

【特別養護老人ホーム雪椿の里】

苦 情 内 容	対 応 策
<p>1. 平成 28 年 5 月 8 日            (ご利用者のご家族様)            次女ご夫妻面会時、居室に来てほしいと申し出あり。タンス内の保湿クリームを職員に開けるよう指示される。職員が蓋を開けると、中身は底に少し残っているだけでほとんど空の状態であった。</p>	<p>苦情として受け付け、すぐに事実を確認し、お詫びすることとした。入居者様のものを職員が使うことはありえない。決して不信感をもたれることのないよう、日ごろの言動に注意しながら、丁寧にきちんと対応していくこととした。</p>
<p>2. 平成 28 年 11 月 11 日            (ご利用者のご家族様)            次女様より、毛布の洗濯はできるかと問い合わせがあった。居室に行くと、乾いた状態の便汚染があり、指摘を受けた。</p>	<p>すぐに、消毒と洗濯の対応をすることとし、謝罪した。排便があった際のおむつ交換は無理せず二人対応で丁寧に行うなど、ユニット会議で職員に徹底を図った。</p>
<p>3. 平成 28 年 11 月 22 日            (ご利用者のご家族様)            身元引受人以外の娘様が面会時に、職員と「乾燥やかゆみもあるので、加湿器でもあれば」と会話をしたことから、娘様が加湿器を購入して持ってこられた。            この報告を受け、身元引受人の長男ご夫妻に謝罪と経過の連絡をしたところ「どうしてそのようなことを頼むか。こちらにはそのような依頼はない。必要なものがあるなら、こちらに連絡願いたい。」などのお叱りを受けた。</p>	<p>連絡の上、丁寧に謝罪に伺った。プライバシーの管理や連絡の体制について、職員指導を徹底していく旨を伝え、再発の防止に努めることとした。</p>
<p>4. 平成 28 年 11 月 23 日            (ご利用者のご家族様)            面会時、次女様が食事の介助をされた際、隣の利用者様の食事も手伝われた。その件を長男様に連絡したところ、「そういうことであれば、その場で言うていただきたかったと」苦言を呈された。</p>	<p>ご利用者様やご家族様を不愉快な気持ちにさせることのないよう、職員に指導していくこととした。</p>
<p>5. 平成 29 年 3 月 9 日            (ご利用者のご家族様)            入院準備品のなかに便が付着したままの衣服が入っていた。また、以前から肺気腫の悪化により入退院を繰り返しており、食事摂取量の低下が見られていた。食事に関しては可能な限り付き添い食べさせてほしいと依頼しているが、食事の様子を見ていると、本人がいらないうとすぐ下膳していると苦情があった。</p>	<p>排便後に汚染されることがあるので、付き添いと清潔管理に努めていく。衣類の管理もご自分で着替えることもあるので、汚染しているためなのか、その都度確認する。            食事が進まないときは、ご家族が持参した梅干しの活用や時間の変更など、有効なアプローチに幅を持たせて対応することとした。</p>

【雪椿の里ショートステイ】

苦 情 内 容	対 応 策
<p>1. 平成 28 年 5 月 23 日            (ご利用者のご家族様)            ショートステイ利用中、初日の眠剤について、本人に言われるまで気づかず飲ませなかった。「自分で薬を持ってきているなら、それを飲めば」と言われたとのこと (ケアマネより)</p>	<p>薬の説明書と持参の薬の内容に間違いはないか、不足はないかなど、本人にも声をかけをし、確認を徹底する。            また、利用者様に気持ちよく安心して過ごしていただけるよう、職員の言葉遣いや対応も再確認することとした。</p>
<p>2. 平成 29 年 3 月 29 日            (ご利用者の介護支援専門員)            お気に入りのセーターを洗われて縮んでいたが、帰宅時に何の連絡もなかった。            また、薬の服用方法 (水に溶くなど) について、適切な対応を求められた。</p>	<p>職員が縮む可能性があることを確認せず洗濯してしまった。すぐにお詫びに伺い、代替品を弁償させていただくこととした。            薬の服用方法については、内容の確認を怠らず、引き継ぎ等をしっかりと行っていくこととし、あわせて謝罪した。</p>