

平成 29 年度 洸寿園苦情対策

1、介護の内容に関わる事項について

ご家族より「ベッドの位置がタンスに寄り過ぎて、タンスが開けられない。前回来た時も同じ状況だった。今日はきちんとなっていると思っていた」とのご指摘を受けました。別の職員が現場の状況を確認。ポジショニングを行った際にベッドの位置を変えた事を説明しご家族への連絡の不備を謝罪いたしました。またこの際にご利用者が上着を着ておらず、ひざ掛けを肩から羽織っていた。それをご覧になり、ご家族から「上着はないのか？寒そうにしている」と併せてご指摘を受けました。対応中の職員がすぐに上着を出して着用介助を行い、重ね重ね不愉快な思いを抱かせてしまった事を謝罪いたしました。居室担当者からも謝罪の電話をかけ、きちんと説明を行ったことで、ご家族から状況の理解と納得を頂きました。今後の対応として、初期の段階での対応の不備が考えられる。最初に相談を受けた者が明確に返答できない場合は、相談員や介護主任に報告して対応を依頼することにしました。

2、退院後の食事形態確認と職員間の情報共有不足について

ご家族より「再入所後食種が変更されていないのはなぜか。その後食種変更の依頼をしていたが、どうなったか報告がない。面会時に麺の形が異なる形態で出されていた。その際職員に尋ねたが食種変更をした事を把握していない職員がいた。母は食べることだけが楽しみなのに・・・今までの信頼はなくなった」とご指摘がありました。

一連の件全てにおいて職員の連絡・情報共有不足がありご本人・ご家族へ謝罪いたしました。

再入所(退院)時に食種が入院前と変更になっており、ご本人の状態を見ながら、食事形態を変更するようしていましたが、具体的にどのタイミングで見直しを行うか決定していませんでした。今後、再入所時に食種が変更となっている場合には1週間様子を見て、ご本人・家族の意向を確認しながら、食事形態を変更するように致しました。また食種変更した際はご家族への報告を徹底するように再度伝達しております。食種が変更になった場合は全職員が把握できるようにノートへ記載し、各職員は出勤時に記録の確認を行うことを徹底しております。

今回このような食事の件のご指摘を頂き、食種の形態がここ1年ほどで複雑に分かれていたが、確実な把握が出来ていなかったことも原因の一つと考え、管理栄養士により、各食種の写真をラミネートし、食事形態について周知徹底しております。今後、主食(御飯)以外にも麺やパンの時は、どのような形態で提供するか、食事伝票に確実に記載を行うこととしました。

また病院での食事形態と施設での食事形態の乖離が大きかった可能性もある為、再入所時に食事形態の写真等を使用し、どの食種が一番近いのか、ご本人や家族に確認しながら進めていきます。また再入所時の食事形態が異なっていた場合は速やかに変更を行うようにしていきます。