

# 苦情解決結果報告書

平成29年6月23日

第三者委員 様

事業所名: 養護法人ホーム鮮雲荘

平成28年度に受け付けた苦情の状況について下記の通り報告致します。

## 記

受付年月日	申立者	苦情内容	解決年月日	解決方法
H28.5.22	入居者	「昨日、泊まりの人(職員)に(車椅子に乗るとき?)両踝あたりを強く持ち上げられたり、下げられたりした。」「ズボンを強く上に上げられた。」「早くやっせ!など、強い発言があった。」「こわい」「きつい発言」「角が立った言い方・ぶっきらぼうな言い方」と涙を流しながら訴え有り。	H28.6.8	5.26 本人、認知症あり、事実かどうか不明な点もあるが、職員会議にて上記について話し合いを行い、全体で注意をしていくこととなる。 後日、施設長より早番専門員・夜勤専門員に不適切ケア・接遇について話しをする。  6.8 身元引受人に電話連絡を行う。上記について伝え謝罪する。
H28.5.25	入居者	整形外科受診の際、車椅子対応中、有隣病院裏口(北原荘側)のドアに車椅子がぶつかり、その衝撃に驚いた。その後、胸がハカハカして苦しい気がする。自己管理しているニトロベン内服した。	H28.5.25	当日、当該看護師より直接本人に謝罪する。 翌日、身元引受人に上記について電話連絡にて伝え、謝罪する。
H28.8.2	有隣病院 歯科 医師	①本日、鮮雲荘入居者の歯科受診時、NSが歯科受付に声をかけず、入居者を待合室にポンと置いて行ってしまった。昨日は入居者が時間通りに歯科に来なかったので受診していない。時間通りに受診して欲しい。このことについて1年たっても改善されていない。  ②受信予約の時間厳守、保険証毎月受付へ提示することについて文書を回している。  ③保険証を毎月出して欲しい。	H28.8.2	8.2 歯科医師からの電話を切った後、すぐに入居者の保険証を歯科受付に持参する。 歯科医師に、電話で受けた内容について謝罪する。 当荘NSが、有隣病院歯科に行き医師に謝罪する。  8.3 施設長が、有隣病院歯科に行き歯科医師に謝罪する。  ②についての文書は、有隣病院事務長より、天心会本部にいき、本部から天心ケアハイツのみに回っていたことが判明する。  施設長から、当日出勤のNSへ、上記について即改善するように話す。  8.4 歯科医師の文書を本部より入手。 朝礼で内容確認し、NS中心とし周知徹底を図る。
H28.10.29	入居者	本日の昼食時に「昼薬に整形の薬(痛み止め)はないの?」と看護師に聞いたところ「昼にはないんです。分かりましたか?」と強く言われた。ご飯の時に、みんなも聞いていたし、年寄りにあんな言い方をしなくても…。あの人だけは許さんに。と口調強く話される。	H28.11.17	施設長より、当該NSへ、本人、入居者に対しての対応について話す。