

2018年度 ディアコニア 苦情対応

日時	内容	対応
2018年7月30日	<p>入居者様より</p> <p>ベッドから車いすへの移乗の際、介護員から「早くやれ」と言われた。又、移乗介助方法が乱暴であった。</p> <p>自力ではできない移動を、自ら行うように言われた。普段はできても調子が悪いとできないのでその時の状態に合わせた介護をして欲しい。</p> <p>左肘に皮むけの傷があるが、いつ、どのような原因でできたものなのか。</p>	<p>第3者委員を交えて話し合いを行いました。入居者様及びご家族へ施設から一連の出来事に対し謝罪をさせていただきました。</p> <p>介護職員の接遇、介護技術が未熟であったため、今後の指導教育を徹底します。その時の状況に合わせて介護方法を変更していくことが、介護では基本であるので、情報収集を始め、状態変化に合わせて、介護内容、方法を変えていけるよう指導していきます。</p> <p>いつ、どの場面で皮むけができたのか特定できませんでした。介護中は十分注意していますが、本人、介護職員も気づかないうちに皮むけができることもあります。介護中の受傷に十分注意するとともに、観察を行い、傷などに早く気づくことができるよう注意していきます。</p>
2018年10月5日	<p>入居者様ご家族から、先日面会に来たとき、額に傷ができていた。ケガをした時は連絡が欲しい。</p>	<p>施設から連絡が遅くなってしまったことをご家族に謝罪しました。</p> <p>入居者様のご家族は軽微な状態変化や、ケガでも連絡を希望する意向があることを改めて確認させていただきました。</p> <p>又、ご家族への連絡が徹底できるよう事故報告書に家族連絡チェック欄を追加し、対応しました。</p>
2019年2月9日	<p>入居者様より、入浴の脱衣時、腕を強く引っ張られ、アザができた。痛みがある。</p>	<p>施設から入居者様に不快な思いをさせたことを謝罪しました。</p> <p>事実関係を確認したが、このアザが、今回の入浴介助中のものであったかは特定できませんでした。今後はゆっくり、丁寧に介助するように職員に指導をしました。</p>