

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: 2012/11/5

事業所名	特別養護老人ホーム 愛の園				
利用者情報	氏名	Aさん	生年月日		年齢
	性別	男・ <input checked="" type="radio"/> 女	要介護度等	5	
苦情申立人	利用者本人・親(<input checked="" type="radio"/>)・子(長女 B)・その他()				
苦情のきっかけとなった出来事	Aさん自室にて、車椅子からベッドへの移乗介助の際にベッドと反対側に職員と共に転倒した。翌日、左大腿部、膝関節部に強い痛みの訴えがあり、腫脹も見られたため、C病院で受診した結果、左大腿骨転子部骨折にて手術が必要とのことで入院となった。				
申出人の希望等	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニット職員を含め、愛の園からの謝罪。 ・入院、治療費用等の支払い。 				
対応の経過概要	<p>11月5日、長女のBさんへ病院を受診する旨を連絡し、病院へ来ていただく。</p> <p>11月7日、Bさん、長男のDさんより、居室職員より詳しい事故状況の説明を聞きたいとの申し出があったため、施設長、生活相談員、介護主任、居室職員2名にて、入院先のC病院を訪問。Dさんから、「Aさんを介助した際に介護度が高いにも関わらず、新人職員に身体介助を担当させたのが今回の事故の原因ではないですか」とのご指摘がある。当時のAさんへの介助方法について、ベテラン職員が傍に付き、新人職員の指導を行い、常に何かあった場合に支援出来る位置に待機しておくべきであったことについて、Dさんへ謝罪した。</p> <p>後日、Dさんの和歌山県長寿社会課への苦情申立により、11月19日、介護事故に伴う県実地指導が愛の園で行われた。</p> <p>実地指導での指摘項目としては、</p> <ol style="list-style-type: none"> ①職員研修について、介護等に関する基本的な理解を含め、講義及び実技による研修を充実させること。 ②初任者研修について、初任者のOJT教育の体制を確立するため、具体的なケア提供場面における指導職員の選任や指導内容等についての取り扱いを定め、ユニットでのシフト作成においても円滑な指導ができるように配慮すること。 ③事故対応マニュアルについて、容態急変や事故発生の際に、医療機関受診の必要性を迅速かつ的確に判断するための連絡体制等のマニュアルを具体的に定めること。 ④介護マニュアルについて、入浴介助、排泄介助、移乗などの場面に応じた介護職のポジション、手順等をできるだけ具体的に定め、想定される身体面、心理面のリスクを注記するようにすること、計4項目の指摘があった。 				

<p>対応の結果 (解決結果)</p>	<p>頻りに面会できないご家族との連携を図るため、毎月ユニット職員からご家族に宛てたAさんの現況報告を発送することとした。</p> <p>県実地指導での指摘項目については、</p> <p>①職員研修については、「年間職員研修計画」により、全職員対象研修、介護職員対象研修、自己研修、資格取得について実施する。外部研修の成果について、関係部署に研修報告書を配布し、併せて必要に応じて伝達講習を開催して職員間での共有を図る。【年間職員研修計画】</p> <p>②初任者研修については、「初任者研修計画」により、全職員対象、介護職員対象基礎介護職員対象OJTについて実施する。【初任者研修計画】 介護職員のOJT教育は「新人介護職員OJT指導要領」に定めて実施する。この際、「新入職員指導チェックリストにより」により効果を評価し、「新入介護職員利用者別チェックリスト」により入居者毎の介助の適否を確認する。【新入介護職員OJT指導要項】【新入職員指導チェックリスト】【新入介護職員利用者別チェックリスト】</p> <p>③事故対応マニュアルについては、事故対応マニュアルを改定し、医療機関受診の必要性を迅速かつ的確に判断するため、嘱託医、かかりつけ医、施設長、生活相談員などへの連絡と指示の手順を定める。また、休日・平日の別なく、看護職員の勤務時間内と勤務時間外における対応手順と、介護職員の標準的観察項目と連絡の基準を定める。家族・身元引受人等への連絡について、事故発生・容態急変対応マニュアルに定める。連絡先一覧は「入居者緊急連絡先一覧」としてユニット毎に常備している。【事故発生・容態急変マニュアル】【事故・急変対応フローチャート(掲示用)】【入居者緊急連絡先一覧(カード)】</p> <p>④介護マニュアルについては、介護マニュアルを写真入りの介護技術演習資料に改める。また利用者・介護者の負担を軽減するボディメカニクスを学ぶための「介護職のための正しい介護術(成美堂出版)」と、初任者が基本技術の根拠を理解できるよう「根拠からわかる介護技術の基本(中央法規)」の2冊を基本介護のテキストとして各ユニットに常備し活用する。【介護マニュアル(介護技術演習資料)】【介護職のための正しい介護術】抜粋 【根拠からわかる介護技術の基本】抜粋</p>
<p>第三者委員会の件</p>	<p>申出人からの第三者委員会への報告依頼はない</p>