

社会福祉法人 博愛社 福祉介護サービス相談委員会資料 << 苦情受付 >>

事業所名 (報告者) 博愛の園サテライト特養 清心館 (川田)

報告期間 2022年4月～2023年3月

No	受付日	申立人	内 容	対応・改善策	
1	5月23日	入居者家族様	新型コロナウイルスについて、「withコロナ」と国も推奨しているのに、いつまで面会制限をするのか?どのような日常生活をしているのかわからない。信用はしているが不安です。	オンラインでの面会や、時間制限はあるが月に1回の対面面会も行っている旨伝え、感染予防への協力を理解していただく。施設での暮らしの様子を伝えるために、LINE等により写真や状況報告を今後も行っていく。	終結・継続
2	6月9日	入居者家族様	高熱になり翌朝の血液検査の結果、肝機能の数値が非常に高く、緊急受診からの入院となった。家族としては医療に対する不信感があるのに、十分な説明なしに救急搬送の流れを進められてしまった。医療への受診については、もっと丁寧な説明の上、家族が納得してから進めて欲しい。	緊急性があったと施設側が判断し、家族の納得が不十分なまま救急搬送から入院の流れを進めてしまったことについて謝罪。その後、病院からの説明を丁寧にしてもらう、短期間での退院となった。	終結・継続
3	1月12日	入居者家族様	朝6時の時点で左頬が腫れて青くなっているとの報告を受けた。何が原因か教えて欲しい。	前夜からの各職員の動きを聞き取り、時系列に並べたが夜間の体位交換や巡回時には消灯しており腫れに気づくことはなく、転倒もなかった。可能性としてはベッド上においててんかん発作が起こり、ベッド柵等に打ち付けた可能性は考えられる。 今後の対策として、ベッド柵に緩衝材を巻き付ける等の改善をした。	終結・継続