

令和4年度 苦情受付報告書

R5.4.10

法人名 社会福祉法人南風会

苦情受付日	苦情申立者及び苦情先	苦情内容	対応(再発防止)
R4.4.1	ショートステイご家族	<p>2/27よりヘルシーハイムでコロナブースター発生。その際ショートステイ利用されていた方が3/21に自宅にて亡くなられておりご家族より苦情がありました。【以下ヘルシーハイムでの経緯です】 3/1 PCR検査実施。 3/3 保健所より検査の結果陽性と報告あり。 3/13まで隔離期間となる。 3/13 時々微熱が続くため、保健所の判断にて3/15まで隔離期間延長。 3/15 保健所と打ち合わせし、隔離解除となる。家族と相談し3/18まで利用となる。退所後の3/21夜に自宅で急変し救急搬送。搬送先でPCR検査行い「陽性」のため家族が濃厚接触者となり看取ることができずご本人亡くなられる。【以下4/1ご家族から】 ・ショートステイ利用中に長い間利用していたのに、本人の異変に気が付かなかったとか。 ・抗原検査を行い、陰性であったため、隔離解除され退所されたが、その後、病院にて陽性であったため、家族が濃厚接触者になったため、自宅</p>	<p>4/16利用者様宅へ訪問し、利用状況を説明しました。家族は、以下の事を話していました。 ・死因については、誤嚥性肺炎だったとの事。また、心臓も弱っていたとの事。 ・健康観察期間中に誤嚥性肺炎に気づけなかったのか。気づけていれば亡くなる命ではなかったかもしれないので悔やまれる。急な死であった為、受け入れられなかった。 ・退所され、元気がなかった。健康観察期間中にリハビリや入浴ができず隔離されていた為、心身のケアが不十分であったのではないかと。 ・3月16日に抗原検査をおこなったが、PCR検査をしてほしかった。 以上を話され、亡くなられたことで色々言うつもりは、無く特に要望と無く説明が終了しました。 最後にお参りをさせて頂きました。【後日北九州市介護保険課へ亡くなったことに納得できてない旨の手紙があったそうで、今後苦情が入れば介護保険課からご家族へ連絡するとの事です】</p>
R4.7.20	特養入所者ご家族より	<p>入所者の転倒事故があり、受診時の付き添い職員の対応の悪さ(言葉遣い)や事故説明の詳細がない。また入所者本人の整容ができていない。</p>	<p>ご家族へ謝罪行う。【再発防止策】職員への言葉遣いや態度の注意徹底。事故詳細を今後は速やかに行う。整容に関して再度徹底して行うこと。</p>
R4.8.2	特養入所者ご家族より(上記の方と同じ)	<p>入所者様7/30救急搬送となり病院にて死亡。 ①発熱の際に、通常家族に連絡はしないものか ②脱水や便秘があると病院で言われたが、その状況はどうであったか ③搬送された姿は、衣類の襟は汚れていて、足の爪は伸び放題になっていた ④先日の転倒時の衣類や髭の状況、職員の様子、今回の状況から入所する施設を間違えた後悔している</p>	<p>ご自宅へ伺い、経緯や状況を説明。 ①発熱があれば全て連絡しているわけではないが、発熱以外の症状の有無などにより、嘱託医の対応では難しい状況などがあれば、連絡することもある。今回は一度解熱した後の再発熱があった際にお知らせすべきだったと考え、謝罪しています ②発熱後の食事、水分摂取の状況から、十分な量であったとは言えないが、生命に関わるような程度であったとは認識していない。 ③先日の転倒時の受診に続き、謝罪しています。 ④そのような思いこさせてしまったことは、大変残念であり、申し訳ありませんでした。 と伝えてあります。その後、入所中の本人様の様子などを話しましたが、「父のことを機会に、ヘルシーハイムがもっとよくなってもらえたらと思います」と言っていたいております。【後日北九州市介護保険課へも同内容の苦情申し立てがあったそうで、介護保険課へも上記内容を口頭で伝えてあります】</p>
R4.10.24	特養入所者ご家族より	<p>本庁介護保険課より、特養入所者家族より苦情が上がってきているとの事。要点は①8月の入院時に引き続き今回の入院時も疥癬の診断であった。施設での管理はどうしていたのか?②疥癬の件を問い合わせたところ、対応した担当者が聞き流すような感じで受け止めてくれなかった。の2点である。 本庁に対し、退院後の経過と今回の入院までの本人の状況、他の入所者の流行状況等を説明する。これらの話は、本庁から家族にしておくと、家族が望めば直接家族に連絡して欲しいとの事であったため、了承する。 本庁介護保険課より連絡。ご家族に説明し、了解を得たので施設から直接家族に連絡して欲しいとの事。本庁からの説明では納得された様子であったとのこと。</p>	<p>本庁より連絡するよう言われたご家族に電話すると、家族よりお詫びを言われる。「苦情を入れたご家族は精神疾患があり、病院の看護師さんとそちらの相談員さんの対応がごっちゃになり、間違っていたそうです」と言われています。改めて①に関して経過を説明、勘違いはあったかもしれないが入院時の診断で疥癬であったことは事実であり、施設内部で確認し入院前に湿疹に気付いてはいたが、診察までできていなかったこと、それらを病院へ申し送りが出来ていなかったことについては謝罪し、了承していただいた。</p>

R5.2.8	デイサービス利用者住宅(団地)同じ団地内の方より	団地内に止めてあったヘルシーハイム車両のせいで車をぶつけた。	【経緯】職員(運転者)に詳細確認。デイサービス利用者を送る際、団地内道路にヘルシーハイム車両を止め、利用者を降ろしていたが、後続車がヘルシーハイム車両があるため自身の駐車場に止められず、切替しを行ったところでポールにぶつけた。警察にも連絡し、相手車両のドライブレコーダーで確認。自損事故との判断。 【再発防止】ヘルシーハイム車両は①ハザードランプ付けていなかった②すぐに車を動かしますと声をかけるなど相手ドライ
R5.3.1	特養入所者ご家族より(R3.11病院へ入院後、帰園困難のため退所となり、その後永眠された)	一周忌を終え、故人を偲んだが、施設での生活が断片的にしかわからないため詳細を教えて欲しい。①褥瘡が出来ていたことは知っていたが、思っていた以上に状態が悪かった。このようになった経緯を教えて欲しい。②食事が摂れているのは聞いていたが栄養がいきわたっていない事はわからなかったのか。③入院した病院の医師から「もっと早くに病院に連れてきていれば」との話がため、囑託医の診断はどのようなものだったのか。	【回答】①11月10日に医師が診察し褥瘡との診断があった。処置や除圧を行い、清潔状態にも気を付けていたが、それまでの栄養状態もあり急激に悪化したと記憶している。施設で出来る範囲の事は行ったが、改善に至らず申し訳なく思っています。②入院前も食事は7~9割は摂取していた。体にどれほど吸収されていたかは分からないが、令和2年7月入所後の令和2年9月にアルブミン値が2.6だったものが、1年後の令和3年9月には3.0へと改善していることから、ある程度は栄養に繋がっていたと考えられるが、褥瘡形成以後は分からない。③囑託医に報告、指示を頂きながら施設で出来る処置、清潔保持、栄養、除圧などを進めていたが、悪化のスピードが速いこと、コロナの流行期で周辺の病院の受け入れが困難なこともあり
R5.3.7	特養入所者ご家族より	入院先病院のクリーニング店から「入院中の残っている服を取りに来てほしい」と連絡が入り退院していたことを知った。具合が悪い時はすぐに連絡してくるのに退院連絡がない。	【対応】退院時の連絡が無かった件について、連絡し謝罪しています。病院もしくは施設のどちらかが連絡するように今後気を付けますと伝えています。退院後の本人の様子について伝え、「わかりました」と言われています。 病院医療連携に連絡し、今回の退院時は病院からの連絡が抜けていたことを確認する。病院からも家族に謝罪の連絡をするとのこと。また、今後も引き続き退院時の連絡は病院が行う事を再度確認する。以後、退院の連絡について、相談員・ケアマネで打ち合わせを行い、退院時の連絡は病院任せではなく施設からも連絡を入れるようにすること、その際に退院後の生活の計画も合わせて伝達出来るようにすることです。