

令和4年度 苦情受付報告

受付年月日	令和4年6月15日
内 容	<p>1. 他院よりの新規入所に伴い、胃瘻チューブの交換予定が3月末だったが、この度6月に胃瘻チューブの交換予定と聞きました。3月に交換してくれていると思っていたのになぜか。</p> <p>2. 経管栄養用の注射筒（シリンジ）が足元や枕元にあたりした。</p>
原 因	<p>1. 胃瘻交換について、 嘱託医から交換指示が出ていなかった事により、6月に実施予定となった事を説明。ご家族より、「12月に胃瘻を造設し3月末に他病院で交換予定と言われた。術後3ヶ月で交換と言われており、こちらで交換してくれていたと思っていたが、こちらで交換されている様子がなかった。3月の段階で、自分たちに伝達して欲しかった」。</p> <p>2. 注射筒（シリンジ）について 面会時に、掛け布団の足元や枕元に注射筒があったとの事。 「看護職員間で情報共有をして欲しい。大勢の利用者の中の一人ではありますが、ケアサービスの向上を望みます。今後もよろしくお願いします」と話される。</p>
対 策	<p>1. ご家族に連絡が出来ていなかった件を謝罪すると共に、嘱託医へも伝達し、施設、病院の双方にて管理を実施することを確認する。</p> <p>2. 看護主任より、注射筒の置き場所をベッド横の棚上、籠に固定して保管する事を看護職員間で連携を図り対応する事を伝える。</p>