

医療・介護事故への反省と対策

—院内合同勉強会—

現在の医療・福祉現場においては、顧客満足の向上の為、より多様な取り組みが求められています。そこで、「家族との関わり」をテーマとした院内勉強会を職員約50名の参加のもと、3月18日に開催しました。白崎主任を司会者に、多くの問題が提示され、今後の教訓となる有意義なものとなりました。



各部所から報告された症例のうち、入院の条件や退院への理解、入居者様の状態説明などに関わるトラブルに対しては、職員ごとに対応のバラつきがあり、そのことが主な原因となつて
いる事が浮き彫りとなりました。



会場の中島相談員から、「やはり、利用者様はどの職員に尋ねたらよいのか、分からないと思います。交渉担当職員の一本化をしていくべきではないでしょうか」と意見がでました。

投書箱の「声」や、患者さんからの直接苦情から、三症例の報告がありました。

栄養部 (湯口)



糖尿病のあ
る入所者様の
食事が、他の
方と比較して
少ないという苦情の例です。

盛り付けを工夫し、説得をしましたが、納得して貰えず、結局は量を増やしました。九十歳と高齢でもあり、やはりこれまでの生活を極端に崩さないことが大切であると感
じました。

リハビリ (川口)



ショートステイ中、個別的なリハビリを実施してもらえなかったという例です。現在老人保健施設では、日常生活における入浴やトイレ、起居、移乗などの介助と並行して訓練を実施して
いますが、そのことが個別リハビリと理解されておらず、説明不足を痛感しました。

老健 (三島)



短期間の検査入院のために退所となった方に対し、荷物
を一旦自宅に持って帰って下さい、と言った事に苦情がありました。あまりに拘子規則的な対応であり、施設側で保管できるよう検討する余地があったと反省しました。

これら三例は「説明したので理解しているはず」という思い違いや、「今更説明する必要はない」という先入観が問題であったと思われ
ます。

次に、事故に発展した例が二部所から報告されました。

支援相談 (吉江)

左肩の痛みと腫れがあり、シップ等でデイクアを利用していました
が、数日後に左上腕の骨折であることが他の医療機関で発見されました。当病院での診察は一回のみで、その後の観察・対応に不備があったと思われ
ました。

老健 (吉田)



ショートステイ利用中に骨折された利用者様に対し、ご家族への連絡が遅れ問題になりました。その後、総務 (加藤) から事故後の状況説明や、補償問題などが報告されました。



また、この事例の担当介護士が「本例は大きな事件となつたのですが、総務や上司から事故後の詳しい説明がなかった事がとても不安で、その後も悩みました」と、涙ながらに当時を話さず場面もあり、改めて情報の共有化の重要性を思い知らされました。

院長

大阪大川クルーズ

この四月の中旬に大学の同窓会がありました。大阪と神戸出身者が幹事となつて、造幣局の桜と大川 (旧淀川) の川くだりを計画しました。

四一年卒業生九一名の内、三二名の出席ですが、同伴者が十二名も居られ賑やかでした。四〇年ぶりに再会した方とは「もう、君とは逢えないかと思ひました」と言う始末で、既に鬼簿の方が八名居られ、しかも欠席者の半数以上は体調が不良とのこと
です。

桜は満開で、天候にも恵まれ、新型インフルエンザが話題になる直前であつたことも幸でした。老境に差し掛かる前で、未だ若い面影を残した姿に華やいだひと時を過ごさせて頂きました。七〇歳での残りの花見は女性で二〇回、男性で十五回とのことですが、これが多いと見るか少ないと見るか人によるでしょうが、元氣であるという条件付です。

