

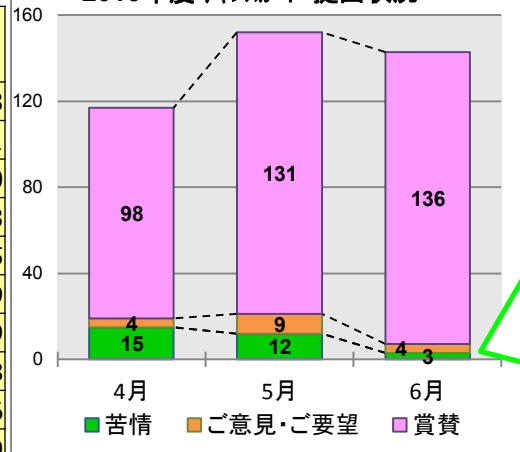
アドボカシータイムス

2016年7月号

2016年6月チャンスカード提出状況

	苦情	要望・ご意見	賞賛	合計
みどり庵		2	1	3
ひまわり			1	1
青空星空			10	10
施設管理			3	3
デイサービス			25	25
日輪館		1	8	9
在介		1	28	29
いちなりの郷			8	8
ヘルパー			6	6
クリニック	3		6	9
通所リハビリ			10	10
総務課			21	21
栄養				0
すぐやる課			8	8
ピッコロ			1	1
アドボカシー				0
ハイランド・響				0
合計	3	4	136	143

2016年度 チャンスカード 提出状況



苦情の具体的内容

ご意見内容	6月
職員の態度・あいさつ・マナー	1
連絡・伝達・説明不足に関して	2
食事に関すること	0
サービス提供の遅延、配慮の不足	0
不十分なサービス	0
思い違い、疑問	0
イベントに関して	0
合計	3

平成28年6月度は苦情3件、要望・ご意見4件、賞賛136件と合計143件のチャンスカードが提出されました。前月の提出状況(5月合計152件)と比較すると全体で10件弱減少しています。苦情とご意見・ご要望の数が少なかったことによる減少でした。ほとんどの部署から提出がありますが、やはり部署間で取り組み方に差はあるようです。その中でも特に在介、デイサービス、総務においては継続した取り組みが来ているようです。

苦情の対象となった部署ですが、3件中3件すべてがハイランド輝北デイセンターに対するものでした。内容としては、3件中2件が「連絡・伝達・説明不足に関して」で、「ハイランド訪問サービス職員とクリニック訪問者との連絡ノートのやり取り、情報共有が出来ていない」、「利用者様ご家族から直接問い合わせを受けた職員が、他職員へ申し送り等をせずに単独で行動したが、結局忘れてしまっただけで対応が出来なかった」というような職員同士での連絡・伝達・情報共有が出来ていなかったために、お客様にご迷惑をおかけしたというものが多く傾向にあります。職員の和がチーム力を高め、チームの力が質の高いサービス提供を可能にします。チームで良い仕事をするには、情報共有が大前提です。

サービス改善報告書提出状況

	4月	5月	6月	合計
施設管理・Ns	1			1
みどり庵	1	1	2	4
ひまわり	3	6	3	12
あすなる				0
青空・星空		2	3	5
デイ	1	3	3	7
おおすみ日輪館	1			1
いちなりの郷		4	1	5
ハイランド輝北	1	6	1	8
いちなりの響	4			4
在介				0
ヘルパー				0
総務	1	3	3	7
すぐやる課	2			2
ピッコロ				0
栄養	1			1
厨房	1		1	2
クリニック		4	3	7
通リハ				0
アドボカシー				0
リハビリボード		1	1	2
各種委員会		1		1
合計	17	31	21	69

サービス改善内容

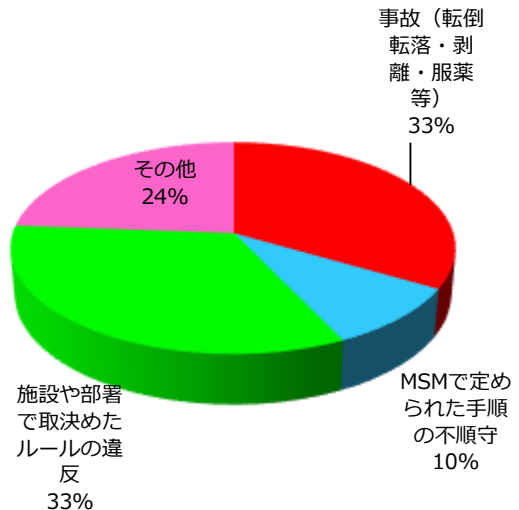
	4月	5月	6月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	3	7	7	17
MSMで定められた手順の不遵守	2	4	2	8
施設や部署で取決められたルール違反	5	16	7	28
その他	7	4	5	16
総件数	17	31	21	69

6月度のアクシデント・不適合(サービス改善報告書)は、法人全体で21件報告があり、前月と比較すると10件減少しました。21件の報告のうち事故が7件(33%)で、その内訳としては、転倒転落が3件、表皮剥離3件、外傷1件という状況です。転倒の発生部署はひまわり、青空、デイで各1件で、全ての共通点としては日中に発生しています。

また、表皮剥離が3件と増加傾向にありましたが、発生状況としては転倒しそうな際にとっさに握ってしまったというものもあり、やはり転倒転落に付随するものでした。その他についてはトイレ介助や、車いすへの移乗の場面におけるものでした。

一方、6月度のインシデント(ヒヤリハット)は、全体で64件提出がありました。ヒヤリハットの内容については、42/64(65%)が転倒・転落に関するもので半数以上を占めていました。具体的内容としては、入所型施設においてはトイレでの転倒や転落に関するヒヤリハット、通所型施設においては移動中にふらつきや膝折れがあったというヒヤリハットが多く見られました。また、多くのヒヤリハットが提出されている部署については特に、やはり同じ利用者様について同様のヒヤリハットが複数報告されている傾向にあります。リスクの高い利用者様についての情報を、ヒヤリハットを活用して定期的にスタッフへ注意喚起することが大切です。

また、「転倒転落」等の事故以上に、様々な遵守すべきルールや確認体制の不備による不適合がサービス改善報告書の数の半数以上を占めている状況です。ヒヤリハットとして報告されるもの多くが「転倒転落」に関するものではありませんが、その他にも、様々なヒヤリハットが潜んでいる可能性が高いと言えます。



【2016.6月度 サービス改善内容】