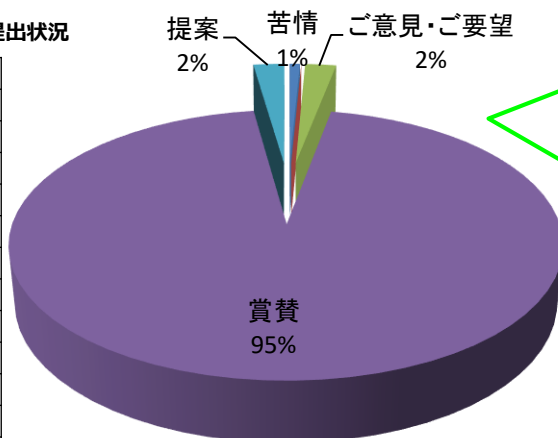


アドボカシータイムス

2017年9月号

2017年8月 部署別チャンスカード提出状況

	合計枚数
みどり庵	9
ひまわり	16
あすなる	0
青空星空	2
施設管理	
デイサービス	1
日輪館	14
在介	29
いちなりの郷	14
ハイランド	0
ヘルパー	1
クリニック	4
通所リハビリ	16
総務課	13
栄養	0
すぐやる課	14
ピッコロ	1
リトルグリーン	
バード	0
合計	134



苦情の具体的内容

ご意見内容	8月
職員の態度・あいさつ・マナー	
連絡・伝達・説明不足に関して	
食事に関すること	
サービス提供の遅延、配慮の不足	1
不十分なサービス	
思い違い、疑問	
イベントに関して	
合計	1

平成29年8月度は苦情1件、ご意見4件、提案3件、賞賛127件と法人全体で合計134件のチャンスカードが提出されました。前月(7月)の122件と比較すると提出件数は12件増加していました。8月は夏祭りなどのイベント事があった為、色々なお話が聞けたことにより、件数が増えたことが考えられます。苦情の件数は4件→1件と減少し、要望・ご意見が4件→3件へ減少しています。左記の部署別チャンスカード提出状況を見ると、積極的にチャンスカードの取組みが出来ているところもありますが、部署によって温度差があるようです。利用者様との積極的なコミュニケーションをはかりましょう。

苦情の内容としては、今回は、「配慮の不足によるもの」が1件上がっています。これは、ないとかフェ送迎後の利用者様に対するこちらの対応として不十分な部分と利用者様ご家族のいないとかカフェ等の行事参加に対する認識の相違により苦情に繋がっています。

「自立」とは、誰の手も借りず、強くたくましく生きることではありません。利用者様のその人らしい生活を送って頂くために、その方が出来ること、出来ない事を明らかにしてしかるべき援助を受け、できるようにすることが「自立」です。この「自立」こそが私たちの目標となります。となると、その方法はケア、即ち援助・介助・支援ということになります。「その人らしい生活」を守り抜いていこうと維持していく状態がQOLの向上です。QOLは私たちの目の前にいるお年寄りの中にこそあるのです。(参照：みどりの園フィロソフィ手帳P42 11. ケアの3原則、当たり前生活 より)

サービス改善報告書提出状況

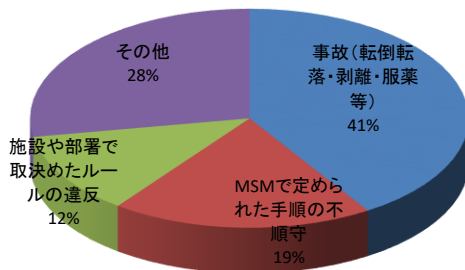
	8月
施設管理・Ns	
みどり庵	1
ひまわり	3
あすなる	
青空・星空	
デイ	1
おおすみ日輪館	
いちなりの郷	1
ハイランド輝北	
いちなりの響	
在介	
ヘルパー	1
総務	1
すぐやる課	2
ピッコロ	
栄養	
厨房	
クリニック	2
通りハ	1
リトルグリーンバード	
みどりアフタースクール	
各種委員会	
市成の薬局	
アドボカシー	2
合計	15

サービス改善内容

	8月
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	5
MSMで定められた手順の不順守	3
施設や部署で取決めたルールの違反	
その他	7
総件数	15

インシデント(ヒヤリハット)レポートは8月は全体で50件の提出がありました。7月の58件と比較すると減少傾向です。

8月のヒヤリハット報告書での主な内容は、44/50(86%)が転倒・転落に関するものでした。転倒・転落のひやりはつとの割合は、未だ多いですが、それだけどの部署もひやりとした状況に遭遇し、都度、予防処置を講じているものと思います。しかし、ここ2、3ヶ月は月平均4件発生しており、特にひまわりは2カ月連続で月3件の転倒事故が発生しています。実際に転倒された方のヒヤリハットは、提出されていない現状でした。実際に事故が発生したということは、何らかのリスクが潜んでいた可能性が考えられます。何かいつもと変化がみられる、など異常があった場合は都度、リスクを考慮し、何らかの対策を実施する必要があります。



そのためにも、ヒヤリハットは、都度提出し、都度、他のスタッフにも周知することが重要です。提出が無い部署も見受けられますが、積極的に提出されている部署ほどやはり事故は少ないといえます。事故を防ぐためには、「ヒヤリはつと」を共有することが重要と考えます。ヒヤリハットはなぜ起こったのか、予防の段階で、考え、また、実際の行動に反映させて予防処置に努めましょう。

8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15件報告があり、前月(7月は18件)と比較すると-3件です。15件の報告のうち4件(約27%)が転倒に関するものでした。ひまわり3件、通りハ1件でした。表皮剥離も1件ありました。