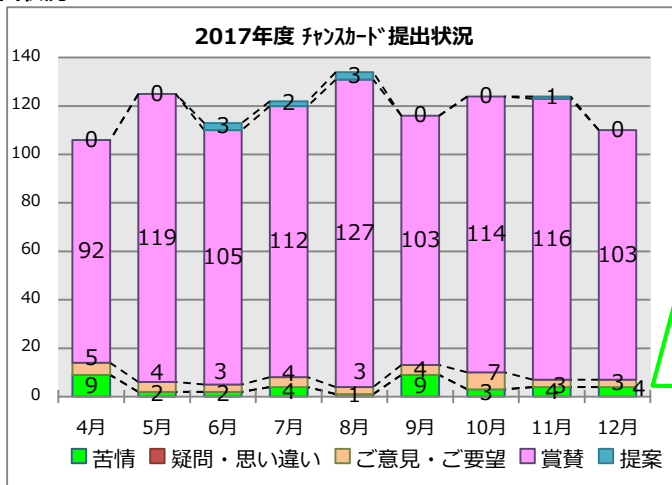


アドボカシータイムス

2018年1月号

2017年12月 部署別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			6	6
ひまわり			4	4
青空星空				
デｲｰビス			5	5
日輪館			13	13
在介			24	24
ハランド/響			10	10
ハルパ-		1	3	4
クリニック			4	4
通所リハビリ			17	17
総務課				
栄養	2			2
すぐやる課		1	10	11
ピッコ		1	2	3
沖縄事業部	1		5	6
アドボカ-	1			1
合計	4	3	103	110



苦情の内容

ご意見内容	12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	2
サービス提供の遅延、配慮の不足	1
不十分なサービス	1
思い違い、疑問	
イベントに関して	
合計	4

平成29年12月度は苦情4件、ご意見3件、賞賛103件と法人全体で合計110件のチャンスカードが提出されています。前月と比較して-14件でしたが、苦情・要望は同件数であり、賞賛が減少したことが影響しています。左記の部署別提出状況の集計結果からは、やはり取り組みが出来ている部署、出来ていない部署の差が大きくなっています。

苦情を内容別に集計すると、12月は「食事に関するもの」が2/4件と栄養士の業務に関する内容が複数ありました。その他、沖縄事業部では前月同様に「アンケート」のご意見として「苦情」が検出されています。定期的に「アンケート」を実施することも、普段お聞きできない声を拾い上げ、改善に繋げられる良い機会となる為、継続していきましょう。しかしながら、普段からコミュニケーションを密にとり、信頼関係を築くことで、気兼ねなくご意見を言っていたいただけるよう努めていくことも大切です。

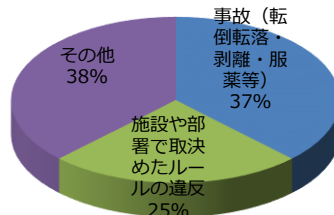
賞賛として特に多くみられたご意見は、通所リハビリが企画・実施した「指宿一泊旅行」に対するもので、普段は足を運ぶことが難しい場所へ行けたこと・普段のリハビリの成果を発揮できたことなどに対しての喜びの声がきかれました。

サービス改善報告書提出状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
施設管理・Ns	1									1
みどり庵		2	1	2	1	4	1	3		14
ひまわり	4	2	2	5	3	2	9	1	1	29
青空・星空		1	3	2		3	2	1	1	13
デｲｰビス	2	1	2	2	1		2	1	1	12
おおすみ日輪館		1		2				2	1	6
いちなりの郷	1		3	1	1	1				7
ハランド/輝北	3	4	3	1		3	4	3	1	22
いちなりの響	1									1
在介						1			1	2
ハルパ-					1				1	2
総務		2	2	1	2	2	3	1		13
すぐやる課			1	1	2			1		5
ピッコ							1			1
アドボカ-		1		1				1	2	5
クリニック				1	2	1	1	2		7
通所リハ	3				1				1	5
沖縄事業部	1					1	2	1		5
みどりアタスケル			1							1
市成の薬局							1			1
アドボカ-	1	1			2		1	1		6
合計	17	15	18	19	16	18	29	18	8	158

サービス改善内容

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	8	6	9	7	5	6	11	5	3	60
MSMで定められた手順の不順守	3	5	2	3	3	2	5	6		29
施設や部署で取決めたルールの違反	1	3	2	4		3	5	2	2	22
その他	5	1	5	5	8	7	8	5	3	47
総件数	17	15	18	19	16	18	29	18	8	158



2017年12月サービス改善内容

12月度のアクシデント・不適合

12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8件のみと、前月と比較して-10件と大幅に減少した上、今年度で最も少ない件の数となっています。内容を見ると、「事前処置を講じたことで、アクシデント」に該当する内容が3件で、転倒・尿が減少することが理想的なリスク管理がもち・表皮剥離が各1件でした。

一方、インシデント(ヒヤリハット)レポートについては12月は全体で52件の提出があり、前月と比較して-9件となっており減少傾向でした。

インシデントとして報告された内容としてはやはり「転倒・転落」に関するものが多く34/52(65%)でした。移動・移乗時、目配り・見守り中にヒヤリハットしたというものが多くみられました。その他、「誤飲・誤嚥」に繋がりがかねないといった内容も増加傾向にあり、要注意です。

インシデントの減少には実際に発生した事故自体が少なかったことも影響していると考えられますが、インシデントへの気づきが多く、インシデントの時点で予防処置を講じたことで、アクシデントの減少につながっている状態とも言えます。まだまだ潜在しているインシデントは多く存在していることも示唆され、ヒヤリハットの取り組みの継続・活発化は今後も重要であると考えます。