

アドボカシータイムス

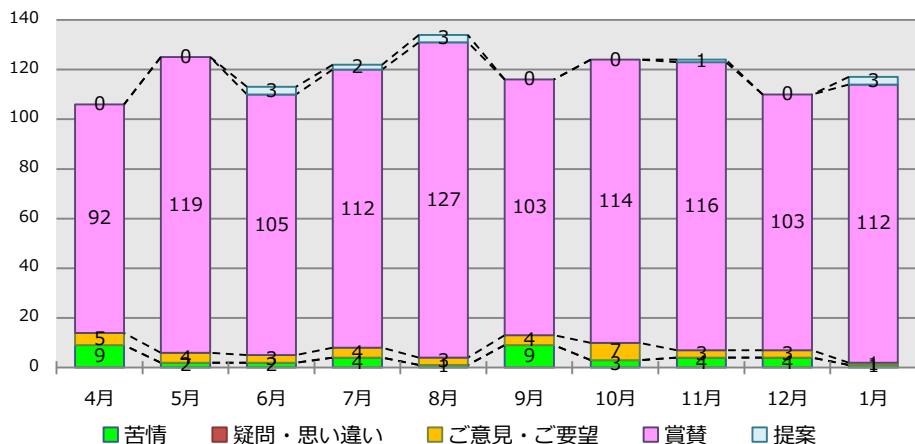
2018年2月号



2018年1月 部署別チャンスカード提出状況

	苦情	要望・ご意見	賞賛	提案 予防	合計
みどり庵			2		2
ひまわり	1		5		6
青空星空			1		1
デイサービス			10		10
日輪館			11		11
在介			30		30
ハワイパノ			11		11
ハワイパノ			3	1	4
クリニック			6		6
通所リハビリ			11		11
総務課			6	2	8
栄養					0
すぐやる課		1	9		10
ピッコロ					0
沖縄事業部			7		7
合計	1	1	112	3	117

2017年度 チャンスカード提出状況



平成30年1月度は苦情1件、ご意見1件、賞賛112件、提案予防3件と法人全体で合計117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7件増加しましたが、苦情・要望が7→2件へと減少し、割合が低くなっています。

苦情の内容としては施設サービスショートステイご利用のゲストからスタッフの対応について「私は、初めてでした。こんな対応をされるとは思ってもりませんでした。体の痛みは、どうしようもありません。涙が出ます。なのに、スタッフの対応が手荒く痛かったです。」とご意見を頂いています。介助中の説明不足や他スタッフとの連携不足も要因としてあげりましたが、何よりもゲストへひとつひとつ確認を行いながら丁寧な対応をすること、ゲストの立場になって察しの心、思いやりを念頭に介助を行っていくことが必要でした。特にご自分で訴えることが難しいゲストについても、声かけ、アイコンタクト等をしっかりとる事で安心して頂けるような配慮を忘れずに継続していきましょう。

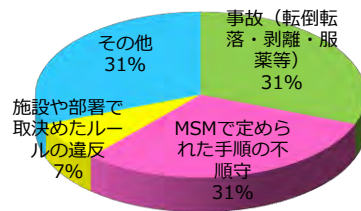
賞賛として特に多くみられたご意見は、デイ・通リハ・小規模事業所等の居宅事業所合同で行った「合同新年会」についてで、63/112件(56%)を占めていました。

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	1月	合計
みどり庵	1										1
ひまわり		2	1	2	1	4	1	3			14
青空・星空		4	2	2	5	3	2	9	1	1	29
デイサービス		1	3	2		3	2	1	1	2	15
ハワイパノ	2	1	2	2	1		2	1	1	1	13
おすすみ日輪館		1		2			2	1			6
いちなりの郷	1		3	1	1	1					7
ハワイパノ	3	4	3	1		3	4	3	1	3	25
いちなりの響	1										1
在介						1			1		2
ハワイパノ					1					1	2
総務		2	2	1	2	2	3	2			14
すぐやる課			1	1	2			1			5
ピッコロ							1				1
フードサービス		1		1			1	2			5
クリニック				1	2	1	1	2		1	8
通リハ	3				1			1		1	6
沖縄事業部	1					1	2				3
みどりアカデミー			1								1
各種委員会										1	1
市成の薬局							1				1
アドボカシー	1	1			2		1	1			6
合計	17	15	18	19	16	18	29	18	8	12	170

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	1月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	8	6	9	7	5	6	11	5	3	4	64
MSMで定められた手順の不順守	3	5	2	3	3	2	5	6		4	33
施設や部署で取決められたルールの違反	1	3	2	4		3	5	3	2	1	24
その他	5	1	5	5	8	7	8	4	3	3	49
総件数	17	15	18	19	16	18	29	18	8	12	170



2018年1月サービス改善内容

1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12件報告があり、そのうち4件が事故で、前月と比較して1件増加しており、転倒転落3件、裂傷1件でした。3件の転落の発生部署は青空星空2件、デイサービス1件で、いずれも対象となったゲストは異なるものの、12月と同じ部署で発生してしまっています。

インシデント(ヒヤリハット)レポートは1月は全体で59件の提出がありました。内容としては、49件(83%)が転倒

転落に関するヒヤリハットでほとんどを占めていました。転倒・転落に関するヒヤリハットを、発生場所別に集計してみるとその約半分が「ホール・食堂」におけるふらつきや膝折れ等であり、特にリスクが高い場所であると言えます。また、同じゲストについて複数ヒヤリハットが報告されている部署もありました。ヒヤリハットの時点で、しっかりと予防対策をしていく、全員で情報共有をしていくことが重要です。また、1月の通所合同新年会において、転倒が1件発生していますが、ハイランドからも同じく新年会会場において複数ヒヤリハットが挙げられています。いつもと異なる環境では特に前もって危険箇所特定と、予防対策が重要になります。他の事業所においても、外出等を企画する際には前もってのリスクヘッジがやはり重要です。