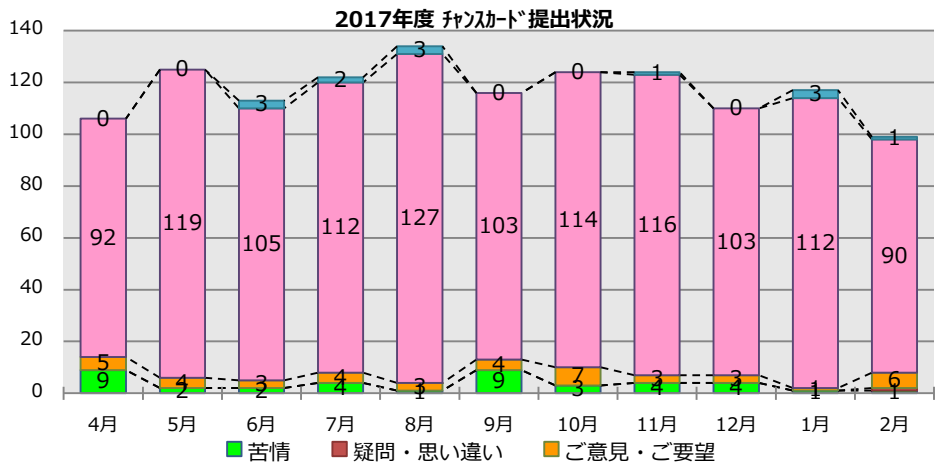


アドボカシータイムス

2018年3月号

2018年2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
みどりの庵					
ひまわり			3		3
青空星空					
デイサービス			1		1
日輪館			10		10
在介		3	29		32
ハランド/響	1		6		7
ハルパ-			2		2
クリニック			1		1
通所リハビリ			10		10
総務課	1			1	2
栄養					
すぐやる課		1	9		10
ピッコロ		1			1
沖縄事業部		1	19		20
合計	2	6	90	1	99



平成30年2月度は苦情1件、苦情(思い違い)1件、ご意見6件、賞賛90件、提案予防1件と法人全体で合計99件のチャンスカードが提出されています。要望・ご意見については1件(全体の1%未満)→6件へ(全体の約6%)と割合が増加しましたが、前月の提出件数と比較すると18件減少しており、今年度で最も提出件数の少ない月となっています。件数が減少した要因として、2月は日数が少ないことも影響していると思われませんが、部署ごとの提出状況を見ると全く提出の無い部署・5件未満の部署がほとんどであり、取り組みがうまくできなかった部署が多い様子でした。

苦情については、2件提出されましたが、1件がスタッフから総務への意見で、その他1件は「思い違い」に該当するものでした。「思い違い」とは言っても、デイサービスゲストへの説明不足が起因となってご家族へ心配をおかけする形となりました。「苦情」として受け付けしっかりと対応することで、スピーディーに調査・説明が出来る、結果としてゲスト・ご家族の安心に繋がった様子でした。やはり、些細なことであっても記録・報告・連絡・相談をすることが大切です。

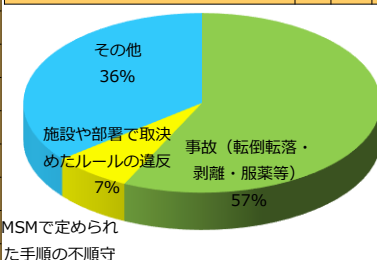
やはり最も多くあがっている賞賛意見ですが、「デイが生きがい。毎回楽しみだ。」「通所リハビリに通うようになったおかげで元気に自宅で生活が出来る。ありがとう。」「(入院中のゲストが)また、みどりの園に通いたい」といった「みどりの園を利用してよかった」という嬉しいお言葉をたくさんいただいています。

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	2月	合計
施設管理・Ns	1											1
みどりの庵		2	1	2	1	4	1	3			2	16
ひまわり	4	2	2	5	3	2	9	1	1		2	31
あすなる												0
青空・星空		1	3	2		3	2	1	1	2	2	17
デイサービス	2	1	2	2	1		2	1	1	1		13
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	3	3	28
いちなりの響	1										2	3
在介						1			1			2
ハルパ-					1				1		1	3
総務		2	2	1	2	2	3	2			1	15
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
通所リハ	3				1			1		1	1	7
沖縄事業部	1					1	2			3		7
みどりアカスール			1									1
各種委員会										2		2
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	13	14	185

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	2月	合計
事故(転倒転落・剥離・服薬等)	8	6	9	7	5	6	11	5	3	4	8	72
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たルールの違反	1	3	2	4		3	5	3	2	1	1	25
その他	5	1	5	5	8	7	8	4	3	4	5	55
総件数	17	15	18	19	16	18	29	18	8	13	14	185



の部署と分かれており、取り組み状況に差がでています。

内容としては、42件(70%)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、場所別に集計してみるとその約半分が「ホール・食堂」における立ち上がりやふらつき等であり、リスクが高い場所であると言えます。今後徹底した見守り体制していくことが大切です。また、ヒヤリハットの要因としてコールマットのスイッチの付け忘れが複数件みられました。日々徹底した確認を継続出来るようにしましょう。通所リハビリでは、物療機器からの移動時、セミナーハウスへの移動時のふらつき等がほとんどを占めていました。

また、ヒヤリハットでは「外傷」に関するものがほとんどみられていませんでしたが、実際には「表皮剥離」の件数が大きく増加しています。表皮剥離の予防策として、アーム・レッグウォーマーの着用や適切な介助等を行っていますが、そういった対策が出来ていなかったといった場合にもヒヤリハットとして細目に対策をとっていくことも取り組んでいければ予防につながるかもしれません。

MSMで定められた手順の不順守

0%

2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14件報告があり、前月と比較すると+2件ですが、14件のうち事故が8件と前月と比較して倍の件数になってしまいました。8件の事故の内訳としては、転倒転落2件、表皮剥離5件、誤薬1件でした。表皮剥離が特に多い月となりましたが、発生部署を見るとひまわり・いちなりの響で各2件、みどりの庵で1件と同じ部署で複数発生している状況です。

インシデント(ヒヤリハット)レポートは2月は全体で60件の提出がありました。前月とほぼ同ペースでの提出でしたが、提出状況を部署ごとに見ると1-2件の部署と10件前後