

2016年度 事故・苦情 報告書

社会福祉法人 昌壽会

	項目	件数	主な状況
豊中グリーンヒル	事故	11	○骨折 ○転倒・打撲・外傷
			対策：日常生活及び身体機能面において自立している利用者に対し、日々下肢筋力低下が進んでいることを意識した見守りを全職員行うよう心掛ける。高年齢ということもあり、転倒すれば骨折に繋がる意識を常に持ち転倒の予防に努める。
			ペッドセンサーの有効利用の活用。
			○私の理想とする職員配置・サービス提供、家族の対応を行ってもらいたい。
			対策：職員の資質向上に対する研修、指導は行っております。相談等がありましたら事前に連絡を頂ければ幸いです。
	苦情意見	2	○施設内での紛失を弁償してほしい
			対策：介護計画に沿った対応を行っており、本人管理の物品の弁償は出来かねます。

	項目	件数	主な状況
ほづみ	事故	3	○座り損ねて転倒骨折
			○介助中の骨折事故
			○リフト浴で座位姿勢が傾き顔が半分湯に浸かる
			対策：骨折事故が2件発生してしまった。注意深く介護していれば防げたかもしれない事故であった。事故防止委員会を中心にヒヤリハット・事故報告書を作成し、事故防止に努めてきているが、さらに安全意識を高め、事故を防いでいきたい。
			○ショート送迎時に職員が挨拶しなかった
			○電話に出た職員が早口でききとれなかった
	苦情意見	11	○ショート送迎時に駐車場が満車で、満車時に停めたと伝えていた場所と違う所に停めた為、他の車の出入りの邪魔になった
			○緊急時にケアマネから連絡をほしかった
			○マスク着用での訪問は失礼
			対策：苦情意見については、職員対応が原因となるものが数件あり、接遇向上委員会を設置し、接遇向上に努めることで改善を図る。職員間の連絡不足や思い違いによるものもあったので、連絡方法等の見直しも行った。
			送迎に関する苦情も複数あるので、担当職員間での情報共有を徹底することで再発防止を図る。