

平成29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	12	○骨折 ○転倒・打撲・外傷
			対策：定期巡回・安全確認など高齢者の特徴でもある骨粗鬆症等により少しの捻りや圧力でけがをすることを念頭に細心の注意を払い介助に努める。
			ベッドセンサーの使用や床面のクッション、ベッドの高さ調整にも気を配ります。
			タオルケットを使用した平行移乗や排泄介助等も2人体制で行う。
	苦情意見	0	特になし

	項目	件数	主な状況
ほづみ	事故	6	○介助中にドスンと座り腰椎圧迫骨折等骨折事故3件
			○転倒転落事故3件
			対策：骨折事故が3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。
	苦情意見	3	○古い知り合いが施設で働くようになり、面会で再会した。しつこく電話番号を聞かれた
			○家族が面会に来ていると離床介助にこないのか
			○ショート利用者家族より、陰部が汚れている
			対策：苦情意見については、職員応対が原因となるものが数件あり、個別に注意するとともに、接遇向上委員会を通し、接遇向上に努めることで改善を図る。
			介護内容に関する苦情に対しては、介護方法、内容について職員間で統一し、苦情の再発防止を図る。