

相談・苦情・事故・異常事態

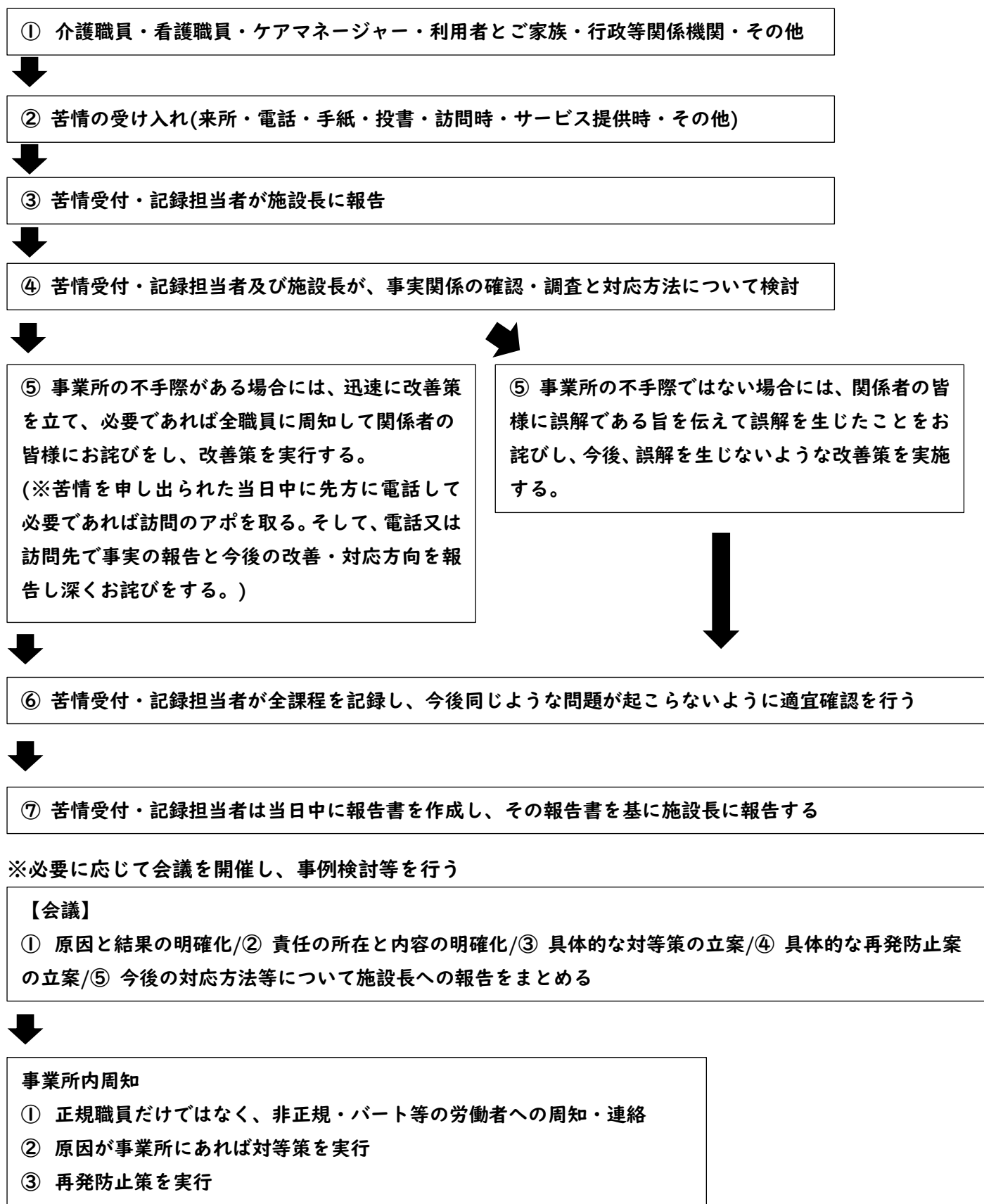
対応マニュアル

- ・リハビリすぽっと にこりハ
- ・リハビリすぽっと にこりハ 境野店

【共通】

『相談』・『苦情』の対応について

Ⅰ.相談・苦情経路と対応処理



『事故』・『異常事態』の対応について

1. 事故とは

リハビリ中の転倒や所有物の損壊・紛失等、サービス提供を原因とした過失により生じた事故

2. 異常事態とは

適切な対応を速やかに行わないと、後に障害を残したり、最悪の場合には、生命を脅かすことになる事態。

3. 事故発生時・異常事態の心構えと対応

① 慌てない

落ち着いて事故の状況や利用者の急病の状態を観察する。

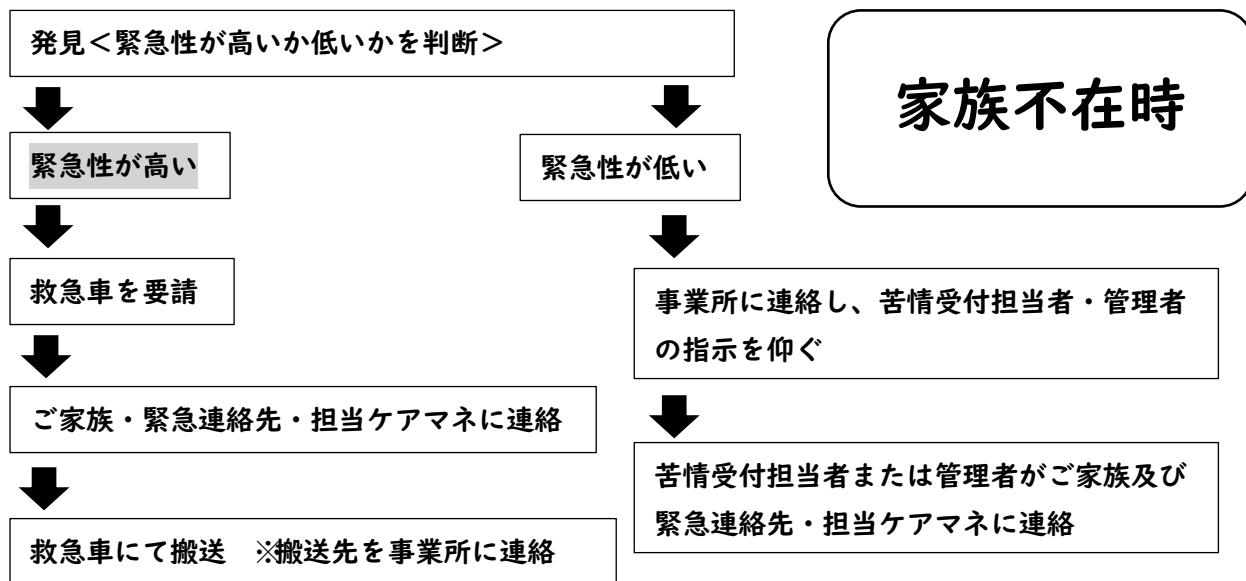
② 安心感を与える

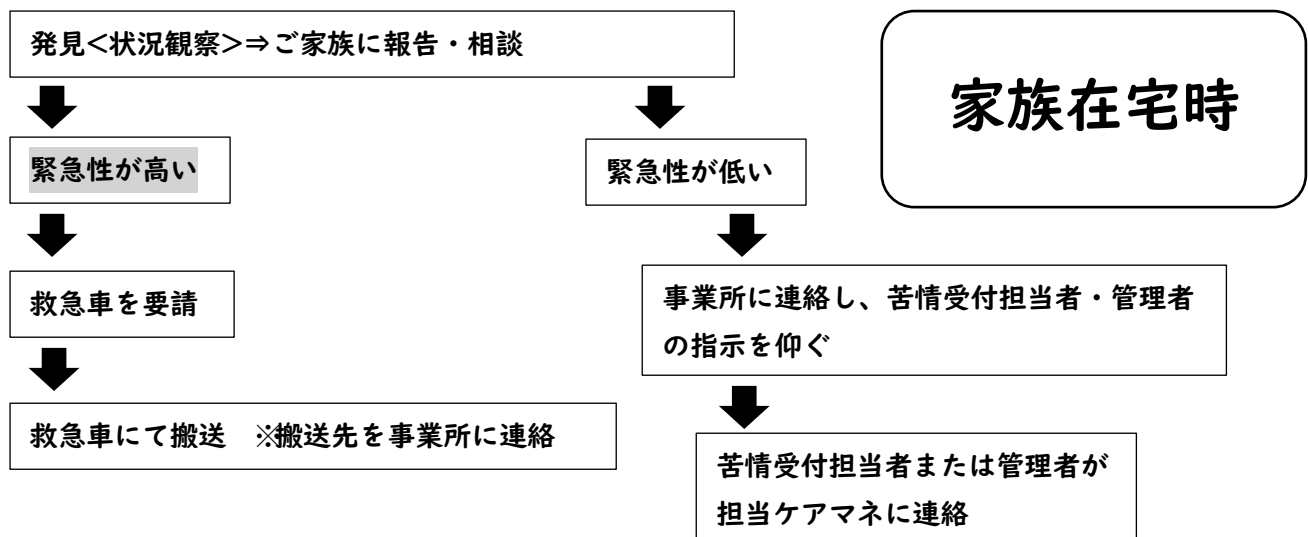
事故や急病は本人にも驚きや不安があるため、安心させると共に元気づけることが重要

③ 協力体制を整える。

適切な対応と責任の明確化のためには、利用者やご家族の了解及び職員の判断・担当医の指示が必要である。

4. 事故・異常事態発生時の対応経路





5.異常事態発生時の行動

・観察の順序と要点

利用者の様子が普段と異なっていたり、倒れているようなことがあった場合は、次の項目に注意して観察しながら対等していく。

- ① ひどく出血している
- ② 呼吸していない
- ③ 脈拍がない
- ④ 意識がない
- ⑤ 顔色がひどい

①～⑤の項目について早急に観察し、緊急性が高いか低いかを判断する。

意識があれば、全身を見ながら事故や急病の発生状況を利用者より次の項目について尋ねる。

- ⑥ 手足が動かない
- ⑦ 出血がある
- ⑧ 痛みがある
- ⑨ 外傷・打撲がある

・連絡方法

緊急性が高い場合には、すぐに消防署に通報して救急車の派遣依頼を行い、相手方に状況や場所等が良く伝わるように、落ち着いて簡単に要領よくまとめて連絡する。

・連絡内容

① 通報時

- ・ 火事か救急車か問われるので明確に伝える。
- ・ 利用者の住所と電話番号を伝える。
- ・ 利用者の状態、症状を簡潔にかつ正確に説明する。
- ・ 要請している者の氏名と職業を伝える。

② 救急隊員の到着時

- ・ 利用者の現在の状況と症状について明確に伝える。
- ・ 事故の発生の原因とその状況について明確に伝える。
- ・ いつそれが起こったかについて明確に伝える。