

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 にこリハ
- ・リハビリすぽっと にこリハ 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

- ① 介護職員・看護職員・ケアマネージャー・利用者とご家族・行政等関係機関・その他



- ② 苦情の受け入れ(来所・電話・手紙・投書・訪問時・サービス提供時・その他)



- ③ 苦情受付・記録担当者が施設長に報告



- ④ 苦情受付・記録担当者及び施設長が、事実関係の確認・調査と対応方法について検討



- ⑤ 事業所の不手際がある場合には、迅速に改善策を立て、必要であれば全職員に周知して関係者の皆様にお詫びをし、改善策を実行する。

(※苦情を申し出られた当日中に先方に電話して必要であれば訪問のアポを取る。そして、電話又は訪問先で事実の報告と今後の改善・対応方向を報告し深くお詫びをする。)

- ⑤ 事業所の不手際ではない場合には、関係者の皆様に誤解である旨を伝えて誤解を生じたことをお詫びし、今後、誤解を生じないような改善策を実施する。



- ⑥ 苦情受付・記録担当者が全課程を記録し、今後同じような問題が起こらないように適宜確認を行う



- ⑦ 苦情受付・記録担当者は当日中に報告書を作成し、その報告書を基に施設長に報告する

※必要に応じて会議を開催し、事例検討等を行う

【会議】

- ① 原因と結果の明確化/② 責任の所在と内容の明確化/③ 具体的な対等策の立案/④ 具体的な再発防止案の立案/⑤ 今後の対応方法等について施設長への報告をまとめる



事業所内周知

- ① 正規職員だけではなく、非正規・パート等の労働者への周知・連絡
② 原因が事業所にあれば対等策を実行
③ 再発防止策を実行

『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。

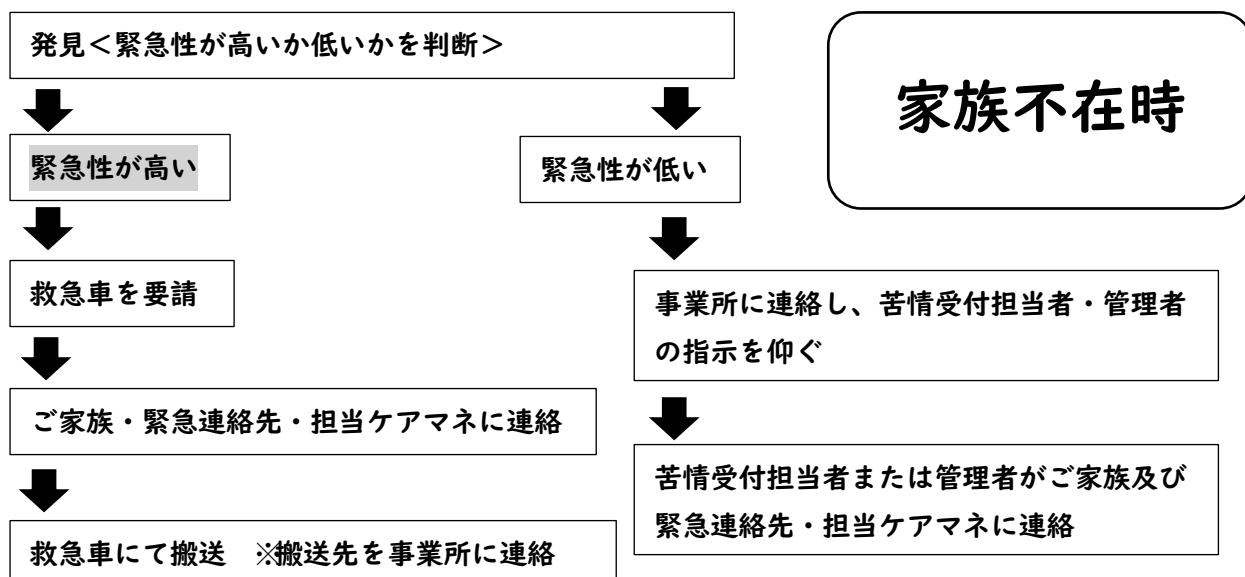
② 安心感を与える

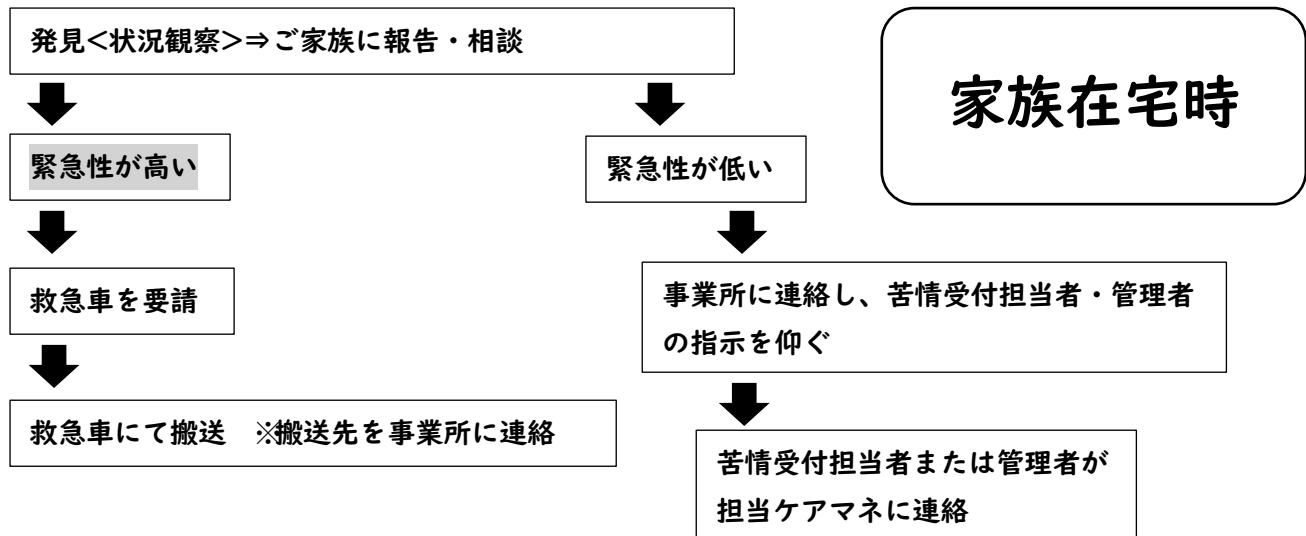
事故や急病は本人にも驚きや不安があるため、安心させると共に元気づけることが重要

③ 協力体制を整える。

適切な対等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。