

(3) 苦情処理

令和4年度の苦情については以下のとおりに処理している。

【集計件数】

	施設	ショートステイ	その他
件数	1件	0件	0件

【苦情内容と処理】

(施設)

①多床室の施設入所者の御家族よりベットの安全マット上へのずり落ちの事故に対して苦情あり。施設利用当時にベットからの転落等を苦慮しセンサーマット使用とされていたが今回は使用なし。怪我などはなかったが、事故について施設の対応に問題があったのではないかと話されている。

対応→

事故が発生した事について改めて謝罪、今後の対応について検討し再発防止のため職員に内容を周知していることを報告する。また、ご本人の状態についても認知症の進行に体動があることなど報告。報告すると普段の様子を確認できてよかった、今後も何か変化があったら連絡して欲しいと話され納得された様子。

(4) リスクマネジメント

ヒヤリハット報告書及び事故報告書をもとに多方面から原因を分析し、予防・事故発生・事故後の対策について検討を行い実施した。内容、決定事項については、各責任者、リーダーが職員に伝達し職員間での統一を図った。事故発生時はすぐに話し合いを持ち、今後の事故防止などについて検討、会議録を残し全職員が内容や予防について周知できるようにしている。