

苦情・相談・事故対応マニュアル

TTT LLC

末広ナースステーション

末広ケアステーション

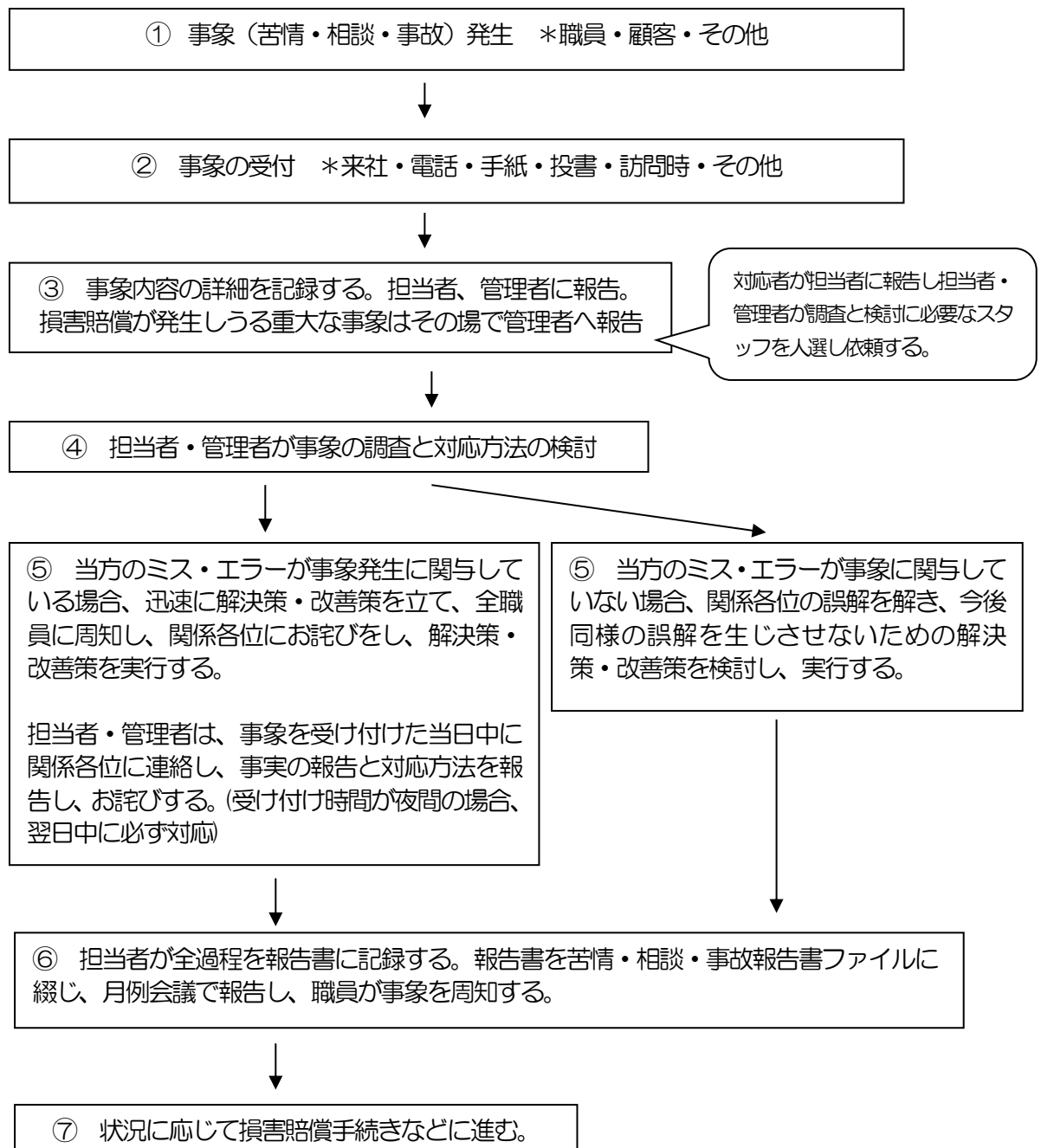
介護と医療と安心のすまい ハッピー、ハッピーo

苦情（クレーム）・相談・事故（損壊や紛失）について

1・苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）とは

苦情とは、利用者及び家族、その他の方からの当サービス全体に関わる不満や改善要求、又は被害の訴えや当方の契約違反に対する損害賠償の請求等の全てを表す。どんな些細なことでも絶対に見落とすことなく、私たちはこれを顧客からの警告として受け止め、速やかに解決策や改善策を検討し、それを実行する必要がある。

2・苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）の経路と対応処理



3・記録

苦情の受付から対応方法、その後の状況までの全過程を規定の様式に記録する。記録は常に職員が閲覧できるよう、専用ファイルに綴じて保管する。記録は、5年間を保存期間とする。

異常事態・事故発生時の対応について

1. 異常事態と事故

利用者の急激な体調の変化等、利用者の身体に関する不測の事態に起因して生じる異常事態とサービス実施を原因とする事故について、その状況を正しく見極め、適切に対応することが重要である。身体の損傷や、過失の有無およびその程度により対応方法が異なる。

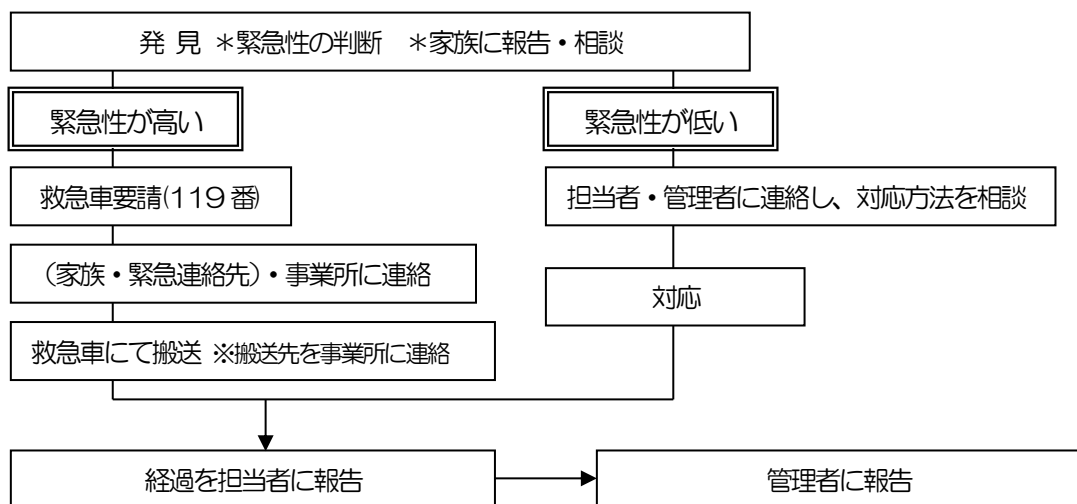
(1) 異常事態とは

適切な対応をすみやかに行わなければ後に障害を残し、最悪の場合生命を脅かす事態。

(2) 事故とは

サービス実施を原因とした過失により生じた事態。例) 入浴介助中の転倒、所有物の損壊や紛失。

(3) 異常事態・事故発生時の対応経路

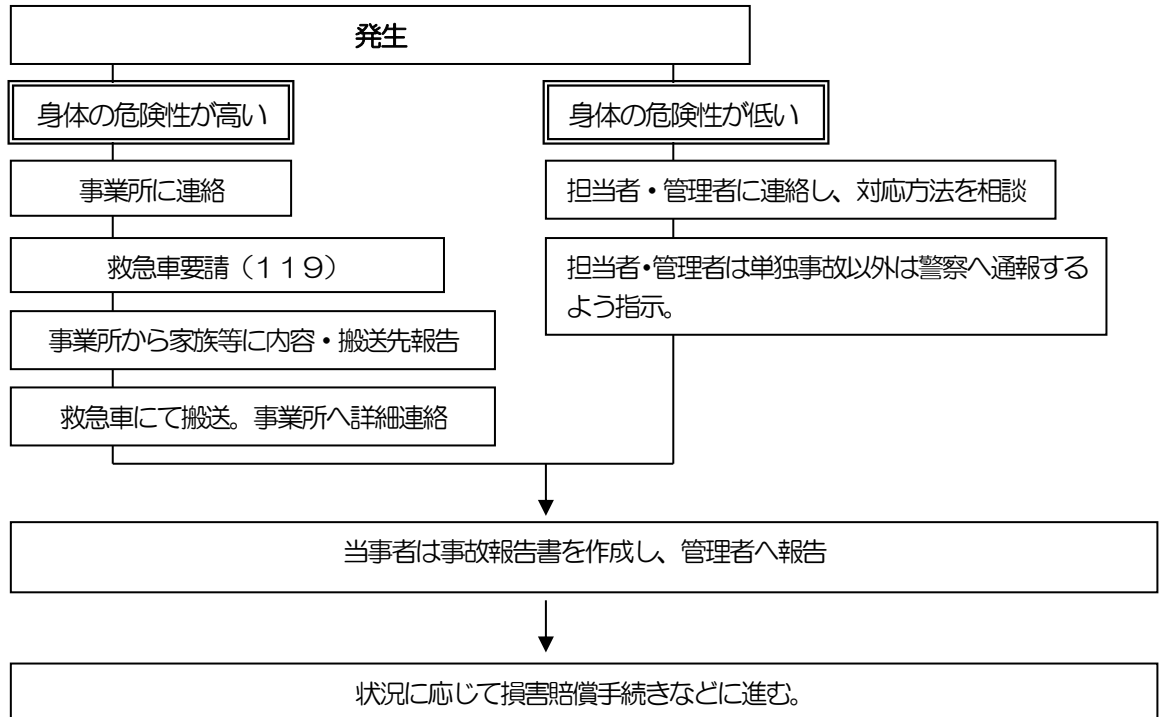


当方のミス・エラーが事象発生に関与している場合、迅速に解決策・改善策を立て、全職員に周知し、関係各位にお詫びをし、解決策・改善策を実行する。

関係職員が全過程を報告書に記録する。報告書を苦情・相談・事故報告書ファイルに綴じ、月例会議で報告し、職員が事象を周知する。状況に応じて損害賠償手続きなどに進む。

社員事故発生時の対応

1. 社員事故とは
社員事故とは、就業中に故意・過失無く生じた事態。
2. 事故発生時の経路と対応処理



在宅における事故を未然に防ぐ防止策

- ・ サービスの標準化を図り、安定した質の高いサービスを提供する
- ・ 看護師は、利用者の状態や行動を把握し、危険予知の能力を向上させる。
- ・ 月例会議などで事例を活用し、職員が事故を未然に防げるよう周知徹底する
- ・ 苦情はサービスの質の向上、事故防止の為の貴重な情報として捉える