

令和2年度ふれ愛の館しおん苦情の状況

②デイサービス苦情・クレーム・ご意見件数

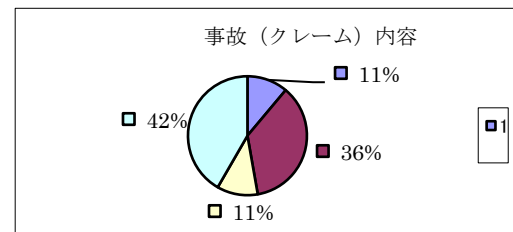
○1件 食事関連

- ・味付けが濃くなった。メニューが重なる等食事に関するご意見

③ホームヘルプセンター苦情・事故・ヒヤリハット報告

令和3年度苦情・事故・ヒヤリハット報告のデータを基にどのような事故が起こるのかを把握し、今後安全で適切なサービスを提供するための参考にしていきたい。

内容	件数	比率
物損	3	36%
信頼関係の損失	28	44%
掃除・調理	6	6%
薬関係	7	14%



- ・物損において・・・洗濯機のホース破損、鍵の紛失
- ・信頼関係の損失・・・カードの返却忘れ、記録用紙持ち帰り忘れ、印鑑持ち帰る等
- ・掃除・調理・買い物において・・・食パン焦がす、買い物間違い、掃除後の確認ミス等
- ・薬関係・・・日付の確認忘れ、付箋貼り忘れ、薬セット忘れる等

今年度の苦情・事故・ヒヤリハットにおいては信頼関係の損失が特に多く、サービス後に記録用紙の持ち帰りを忘れる、サービス時間を間違える、カード紛失、印鑑を持ち帰るが等のうっかりしたミスが目立ちました。同じ事を繰り返さないという思いで1年間会議において何度も確認しながらやってきましたがヒヤリハットは減りませんでした。ご利用者やご家族からの信頼関係を損なわない為にも、まずは納得のいく説明、早い対応、要因分析をし、部署での対応方針を明確にしていく事が重要です。サービス中のミスや事故は決してゼロにはならず時にはご利用者から厳しいお言葉を頂く事もありました。訪問介護は一人で対応しなければならず、その場で自分で考え対応しなければいけません。技術面、精神面からもホームヘルパーを支えコミュニケーションが取れる職場づくりに努め、頼れる事業所の体制づくりを目指していきたいと思っております。