

10/21 居宅部会でのグループワークにて
出た意見を、事故発生の時系列で並べてみました。

契約時

契約、重要事項の説明をしっかりとる

転倒のリスクがゼロでないことをケアマネ、事業所からお話をする

サービス利用時に家族の方に確認する

事例では想定されていない突然の事も有るんだと伝える

入浴後、トイレなど特にそういうことが多い、転倒することもあるよ

利用者と理念を共有する

同じ理念でなければ、良い介護が出来ない

家族がされている以上の介護は出来ない旨を事前に説明、同意

利用者は受け身、世話になっている

契約時にケアマネも立ち会うようにしている、事前にどのような事故が起こるか、伝えて
いる

普段の状況の時に

日頃から事業所と利用者さんの関係が出来ていると家族の理解してもらえる

言いなりプランではアセスメントも不十分で訴えられるかも。

自宅訪問時に「お変わりない」と言われてもディの食事はどうですか？とか職員さんの言葉遣いはどうですか？など細かく聞いていくと要望が出てくる。そこで一人一人の望んでいることを把握する

ひやりはっとの状況を組織として共有し、また利用者さん家族にも共有してそのようなリスクが高まっていることなどを家族にもタイムリに一説明

担当者会議のたびにリスクの高い人は、皆で確認する。

家出の不調を家族から、送迎時などにディ職員に伝えてもらえるようお願いする。睡眠薬を飲んでふらふらしているなど。

キーパーソン以外からの苦情があることを理解して対応

予測できないこともあるため、説明をたくさんしておく

発生直後、初動

初動を早くする

キーパーソンへの対応で違う

家族への初めに連絡を入れるときに、状況をきちんと説明して、あれば苦情にはならない。

家族から直接市や、ケアマネに「どうなっとんの？」電話が行く前に、ディから居宅、市へ電話を入れるようにして前もって報告する関係を作る

後からケアマネに報告になったりするとややこしくなる。その時は、施設に状況確認する、と家族に伝え対応する。

家族からの連絡をうけたら「事情を把握する」

事業所側もきちんと状況を説明できる人に対応してもらう

誠意をもって対応する

施設側の初動も大事で、対応がきちんとできていれば苦情までには至らない。

発生後

事実確認をきちんとディにする

どのタイミングでケアマネがかかわるべきか、よく考えて行動する

緊急入院などになったら、かならず、病院に同行し、代表、責任者が事情をきちんと説明

事故の時は、担当する責任者を決め、相談員などが対応するとよい

事故後の病状確認をその日、次の日の朝は最低限、確認連絡するようにする

保険金目当ての発言はケアマネとして絶対にしない。

ご家族の想いを常に確認する。

振興局、地域福祉事務所に一報を入れる

ケアマネとしても謝る。事業所も一生懸命行っていた...とかばいつつ、痛かったことについて謝る