

事故対応・苦情対応の手引き

<http://www.fu-ka2007.com>



異常事態・事故発生時の対応

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。

・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たり、最悪の場合生命を脅かす事態。

・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

2、異常事態・事故発生時の心構えと対応

異常事態発見者の心構え

1. あわてない

担当者は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

事故や急病は本人も驚き不安があるため、安心させるとともに力づけることが大切。

3. 協力体制を整える

他の介助者やご家族がいれば、すぐ協力を得る。異常時において速やかに対応することは、利用者の生命・予後および治療方針に重要な影響を及ぼす。

適切な対応を責任の明確化のためには利用者やご家族の了解および、看護師の判断・医師の指示が必要である。

3、異常事態発生時の行動

1、観察の順序と要点

利用者の様子が平常と違っていたり、倒れているようなことがあったら、以下の項目に注意し観察しながら対応していく。

- 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。

2、連絡

1～4 に一つでも該当すればすぐ 119 番通報し、救急車の派遣依頼を要請するとともに、利用者の状態や現在の場所などが良く伝わるように、落ち着いて、要領よく連絡する。

3、連絡内容（119 番時）

・通報時

救急であると伝え、所在地の情報を伝える。

利用者の状態、症状を伝える。

要請している者の氏名・職業等を伝える。

・救急隊員が到着した時

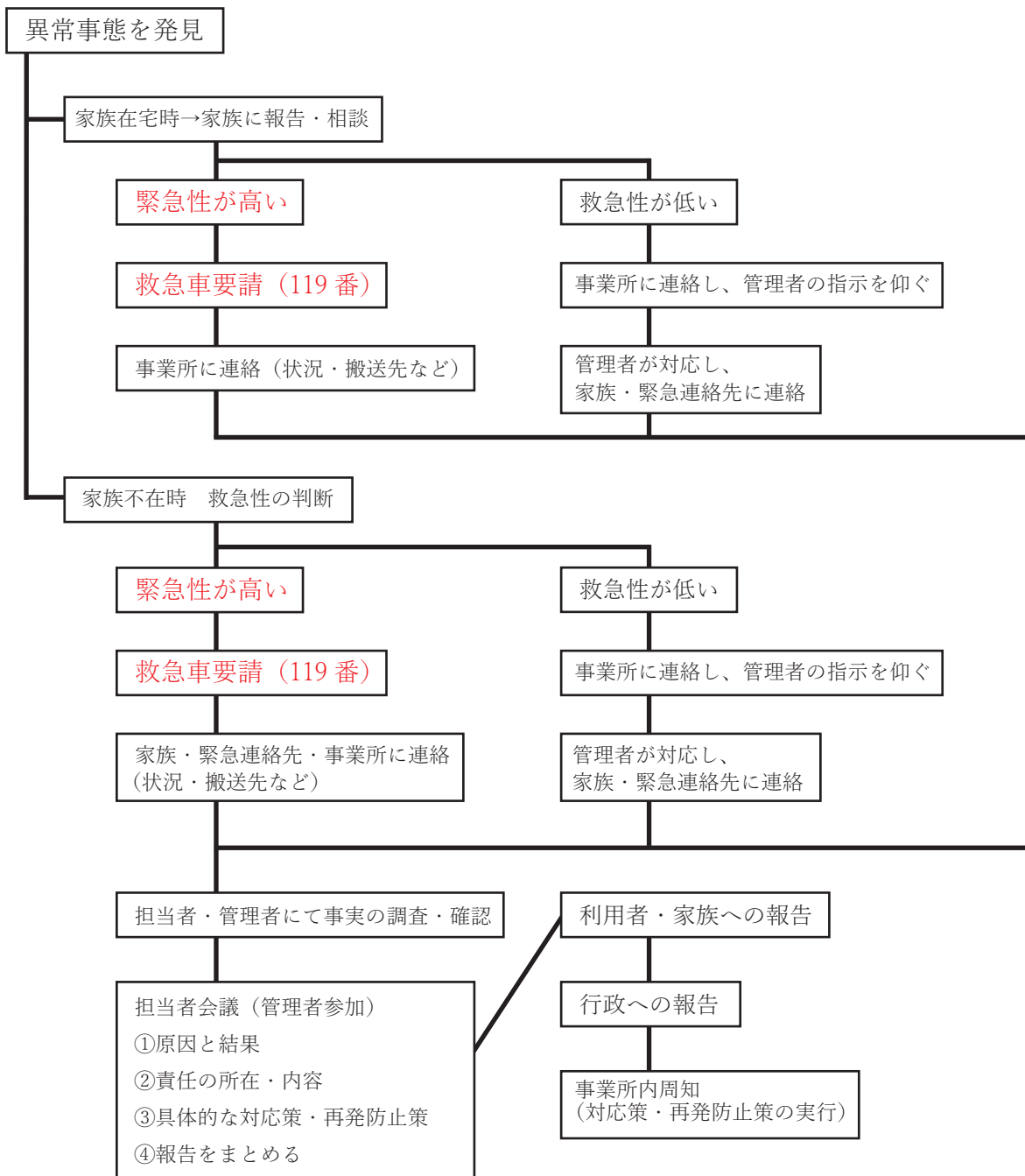
利用者の現在の状況と症状

事故の原因とその状況

いつそれが起こったか

3、異常事態発生時の対応経路

次項 図を参照



※利用者緊急連絡先はアセスメントシート参照

※介護者はあくまでも医療・看護ではないため、利用者が指示を出せる状況では指示に沿って行動する。

風花 事務所連絡先 045-479-2212

管理者連絡先 090-7267-4201 (上光)