

事故対応マニュアル(フローチャート)

サービス提供中に事故(トラブル)発生



利用者の状態を確認



管理者に連絡



異常なし



管理責任者が現場へ急行

利用者への謝罪



管理者への報告



ヒヤリ・ハット報告書の作成



原因究明や再発防止への取り組み

- ・安全管理の再確認
- ・支援内容の見直し

異常あり(怪我や骨折)



管理責任者が現場へ急行

医療機関受診等の手配

- ・救急搬送の手配(119番)
- ・医療連携先への連絡

[ほぼ同時に]利用者への連絡・謝罪



管理者への報告



ヒヤリ・ハット報告書の作成

賠償保険等の手続き



原因究明や再発防止への取り組み

- ・安全管理の再確認
- ・支援内容の見直し



対応後の経過報告と評価の実施