

- 1, 排便コントロールのやり方のゼロからの見直し
- 2, クリティカルパスの導入について
- 3, 苦情への対応や処理に当たっての基本的考え方について

今回は上記3つのことについてお話いたします。

私達の介護業務の充実、即ち多職種協働を充実させるためには職員一人一人が互いに報告・連絡・相談、即ちホウ・レン・ソウを守り、そして全員が同じ方向を向いて協力をし合わなければなりません。

そこで会議等で最近話題になってきている上記3点について同じ認識を持って頂きたいと思ってお話し致します。

1つ目は、3日排便なかったら下剤を使いましょうという画一的対応をやめて「よりよい排便コントロール」をゼロからの見直しをしてみましょう、ということです。

2つ目は、利用者さんやその御家族を含めて職員全員が個々の利用者さんの入所前後のそれぞれの流れを把握できるように、共通認識を持てるように、先行き不安を持たないように、というのが目的のものです。クリティカルパスは病院で普通に使っているもので介護にも導入致しましょうと言うことです。ご協力下さい。

3つ目は、つい先日、入所者のご家族から拘束に関するちょっとした苦情がありました。問題とはなりませんでした。が、そもそも利用者の方から苦情を気楽に言って頂けるのは私達職員にとっては有り難いことです。苦情への対応や処理の仕方には大切な守るべき基本があります。これも共通認識が必要です。私達は介護のプロとして介護能力のさらなる質向上が求められておりますが、これは気付きがなければ達成できません。従ってこのような苦情を反発ではなく素直に助言と思って受け止めて自らを振り返り気付くように切り替えることが必要です。その基本を間違えると事実が大きくゆがめられたり疑心暗鬼に走って却って不利な立場に陥りかねません。

その基本は、

- ①, 苦情に正面から誠意を持って対応し、客観的事実からは 「逃げない、ごまかさな
い、隠さない」を守る、
 - ②, 苦情にかかわって、謂われない当事者個人へ非難が生じた場合はその
当事者（職員を含む）を組織として守る、
- この2つです。 この2つを守って苦情に対応出来れば、最も大切な目的である「再発予防」そしてその後の質向上に結びつくようになります。

以上、3点について、共通認識とご協力をお願い致します。

以上です。

老人保健施設一羊館の理念
利用者の方々すべてに尊厳・安心・満足を！

一羊館の行動指針

私たちは、保健・医療・福祉の架け橋のプロに徹します。
私たちは、利用者の QOL・職員の QOL・健全経営の3立を目指します。
私たちは、質向上のために日々の小さな工夫を忘れません。

