

## 当一羊館の行動指針について —その2

前月に続いて当一羊館の行動指針のお話しです。

「利用者の QOL・職員の QOL・健全経営の3立」のうちの職員の QOL とは、クレームが出た時などでクレームが当たっていれば直ちにあまり、クレームが当たっていなければ職員を施設として守る、ということでもあると前回はお話し致しました。

一方最近、相撲界で暴力問題が浮上しました。日馬富士は元来真面目な横綱ということですが、あの小兵ながら抜群の瞬発力は素晴らしいものがありました。暴力のきっかけも決して悪意ではなく相手を思っていることのように見えます。しかし動機が良くても結果としての暴力が許される時代ではありません。

また当館でも、最近、転倒、打撲、骨折、皮下出血等が目立つような気が致します。その大部分は不可抗力の面があると思いますが、仕事の原点に戻って考えると少しは少なくなるのではないのでしょうか。どうしたらなくせるか。誰でもイライラは出ます。しかし私たち介護のプロは決して利用者の皆さんにそのイライラを出してはいけません。

行動指針の「利用者の QOL」とは、下記にありますように当施設の利用者のみなさん一人一人の尊厳・安心・満足を実現するための実践ですが、特に絶対はずしてはならないものは尊厳です。

お世話をする人される人という見方をすれば利用者のみなさんはされる人になりますのでどうしても弱い立場になってしまいます。そういう見方にならないようにするためには介護する側がさせて頂くという平等の立場の気持ちにならなくてはなりません。

そしてそのためには介護する側の心の余裕がなくてはその気持ちが湧き出てきません。

戦後の物不足の頃は衣食足りて礼節を知るとの戒めがありましたが、現在は物質的にはもの凄く恵まれております。しかし心が恵まれてきているかは別問題で、現代が心も恵まれている時代とは到底思われません。

そしてだからこそ私達は余程意識していないと利用者のみなさんの尊厳は守れません。

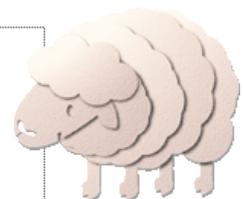
目先のことでイライラしていれば、つついじゃけんになってしまうこともあるでしょう。それを防ぐためにはスタッフの心の余裕がなければなりません。介護は決められた業務量をこなすことより優しさ優先です。

皆さんはプロとしての介護のお仕事をしている訳ですので、出勤して職場に入ったら心のモードを「仕事モード」に切り替える必要があります。そしてそうすれば何があっても冷静沈着に優しく行動できるようになると思います。職場では仕事モードに切り替えて、自分の心の余裕と優しさとそして仕事への自信を忘れずにお互いにハッピーになりましょう。

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。



話し合いの3原則：

- ①手の意見は決して否定しないでしっかり聞く。
- ②自分の意見はしっかり言う。ポジティブ表現で！
- ③正解は一つではないことを自覚して自制する。