

ST様 平成 28 年 7 月 28 日 12 : 50 分に御家族より苦情を受けた内容に対してのモニタリングについて

モニタリング実施日 8/29 (月) 16 : 30 より

モニタリング実施者 : 児玉室長、上村副室長、稗田 NS、小山 UL、中村 UL、富永 UL

モニタリング

改善策①、②について現在の状況について話し合いを行う。

① 本人様状態を御家族へ伝える。について

8/18 (木) に病院受診され帰所された際、病院でのご様子と次回の受診予定について御家族とお話をする。又その時に本人様のご様子を伝えた。詳細に関しては 8/18 (木)

14 : 10 の看・介護記録に記載。

面会時の対応を職員一人ひとりへ伝える について

職員へ今回の苦情の件に関して説明し、今後の対応について周知する。伝えた内容については、下記を参照。

- ・御家族面会時、食事の時間であれば、本氏のテーブルと同席に御家族の椅子もセッティングし、一緒に過ごしていただける環境づくりをする。別席をご準備する場合は、御家族へお聞きしユニット奥または居室へテーブルを準備する。

- ・日常のご様子について

担当を中心に日常のご様子について口頭で伝えることにより、御家族と関わる時間を作り信頼関係を築いていく。御家族よりお尋ねがあった際は、応答が出来るよう日常の把握とどの職員が伝えるかを事前に決めておく。

上記の職員以外の職員で答える場合は、専門職へ確認し確実に伝える。

- ・薬の服用について

錠剤、粉薬については、湯飲みにて溶かし確実に服用していただく。ご家族より介助の希望があった際には、職員付き添いにて服薬確認を一緒にさせていただきます。

② 私語が多かったり、声が大きく聞こえるような声で話しているのが原因 について

口頭で申し送りの内容を伝える場合は、入居者の方がいらっしゃらない見守り可能な離れた場所にて声の大きさに注意しながら申し送り伝える。

今後上記のような苦情内容が再発しないよう、定期的にフロアミーティング、話し合いの場を設け、指導が必要な場合は再度職員へ上記の内容を伝え再度再発防止に努める。

なお上記の内容については、相談員よりご家族へお話しており納得していただいている。