

介護老人保健施設 ライフサポートひなた

後藤真紀(通所介護士)

- 功績 通所リハビリのご利用者に寄り添い、親身な対応ができたことで、ご利用者が一度は終了して離れるも、再び利用していただくことにつながる対応ができた功績。
- 推薦者 黒川良輔 リハビリテーション部
- 推薦理由 ご利用者の思いに寄り添うだけでなく、衛生上・業務上で許容できる範囲を、ご家族含めた担当者間で話し合ったことで、一度は離れたご利用者に振り向いてもらうことにつながったことは、親身な対応ができたと評価できるため。

内 容

通所リハビリのご利用者(70代男性)は、認知機能低下があり、通所で提供されるおやつを自分のカバンにしまい、持ち帰ってしまうことが数回確認されていた。対策として、ご利用者がおやつをカバンにしまう瞬間を押さえて、衛生上の観点から持ち帰れないことをご利用者にご伝えようと、職員が注意を払っていた。

実際におやつをしまうところを注意されたご利用者は、「なんでだめなんですか。もう帰ります。」と逆上された。後藤介護士が仲裁に入るも、静止を振り切って送迎車にも乗らずに歩いて帰るご利用者に、後藤介護士は付き添い、40分かけてご自宅へ送る対応をとった。ご家族には事前に連絡するとともに、到着してから経緯を説明した。

翌日に担当ケアマネジャーと介護職員が自宅へ出向き、ひなたに来てもらうことを促すが、ご利用者は「恥をかいたからもう行かない。」と一点張り。その日以降は朝、ご利用者の自宅まで送迎車で通りながら、利用を呼び掛けるも、拒否されることが1週間続いた。

その後、ご利用者は他のデイサービスに行かれるが、1日でやめてしまった。そしてご利用者は担当ケアマネジャーに、「やっぱりひなたの方が親切で良い、戻りたい。」と相談し、担当ケアマネジャーから再度利用可能か事業所へ連絡を受けた。

再開するにあたって、通所リハビリではおやつをカバンに入れるところを見ても黙認し、ご家族が必ず帰宅時に破棄することを、ご家族や担当ケアマネジャーに約束していただき、翌週から再利用されることとなった。再開の日、ご利用者は職員に「またお願いします」と笑顔で言って、今は落ち着いて利用ができています。