

しらさぎ24訪問介護看護ステーション
第2期 第8回 介護・医療連携推進会議 報告書

<p>(2)苦情、意見等 2件</p>	<p>【要望】 2件</p> <p>①利用者の主治医より「家族が、援助時の対応にストレスを溜めている。ストレス軽減を図るべく細部の対応を徹底してほしい。」との要望。 →細部の対応が希望通りになっていない点がある等、配慮が不足している点もあったので徹底、改善する。家族にも状況確認して改善策を提示。</p> <p>②主介護者より「主介護者以外の家族が対応する援助内容が出来ていなかった際の、主介護者への報告が不十分だったので改善してほしい。」との要望。 →対応した職員は留守電に残したのみとなっており、伝達が不十分であった。また、通常行う主介護者へのメールでの報告も行っていなかった(主介護者は留守メッセージの聞き方が分からないとのこと)ため、主介護者に連絡がつくまで複数回の電話連絡を試みるとともに、メール等の電話以外での報告も併用することで了承された。</p>
<p>(3)事故等 5件</p>	<p>【服薬】 2件</p> <p>①服薬忘れ 臨時の対応に気を取られ失念。同日の次回、次々回訪問時に行うべき確認と介助の不履行が重なった。 →自事業所、チームメイトに厳重注意と再徹底の指示。 服薬を最優先で行う等、手順の見直しを図る。</p> <p>②誤薬 朝の訪問時に確認不足により朝・昼の2回分の薬を飲ませた。 →確認の再徹底を指導。 薬カレンダーへのセットが分かりにくい状態だったため、管理する薬局に見直しを依頼。</p> <p>【遅参】 1件</p> <p>①スケジュール管理ミス 月1回程度の受診がある日は午後の援助が有無も含め流動的になっていた経緯があり、当日午後の訪問は未定となっていた。利用者は普段通りの援助ありと考えていたが、利用者・対応職員・事業所の共通認識となっていなかったため、スケジュールの設定がされないままとなっていた。 →受診予定日を共用カレンダーに記入して情報共有を図るとともに、暫定スケジュール設定のうえで、援助ありを基本に当日柔軟な対応をする。</p> <p>【個人情報漏洩】 1件</p> <p>①書類の誤配 請求書・領収書・サービス実施記録を同姓の別利用者の家族に届けた。職員のうちうっかりミス。 →書類準備から封入までの作業は極力一元化し、最終的に封をする前に複数の目で確認作業をする。</p> <p>【外傷】 1件</p> <p>①顔面に創傷 昼の訪問時に左鼻周辺に表皮剥離、腫脹、内出血発見。本人の話は「昨夜殴</p>

しらさぎ24訪問介護看護ステーション
第2期 第8回 介護・医療連携推進会議 報告書

	<p>られた」「殴られてはいない」「女性の手がぶつかった」等内容が変わり詳細不明。寝たきりだが、自力で端坐位、ベッドから降りるとう動作可能で、上下肢に自身でぶつけた傷等が多数あり、原因の特定は困難。但し今回の傷については自身での創傷とは考えにくい部位で、職員の援助中の不用意な動作での受傷の可能性が高い。同日の朝には、介助中に激しい暴力行為があり、避ける・ガードする等で精一杯であったとの報告もあることから、介助動作中にぶつかったと思われる。</p> <p>→常態的に暴力行為があることから無理をしての介助は行わないこととする。特に朝の介助時の暴力行為が激しいため、酷い場合には一旦援助を中止し他の時間帯に2名介助を実施する。</p>
(4) その他	<ul style="list-style-type: none">・中野区、各地域包括支援センターとの協議の上で今回より、本会議に参加して頂く地域包括支援センターが、鷺宮と上鷺宮の圏域内2ヶ所に固定となる。・制度改正により、本会議の開催が4回/年以上→2回/年以上となった。しらさぎ24では、当面3回/年の開催を予定。
次回開催予定	<ul style="list-style-type: none">・平成30年11月中旬