



今月の記事

苦情解決

ユニット自慢

デイサービス

緊急時対応

今月の愛の園



生活相談員

千葉明大

要望や苦情から学び反省して、改善に繋げていくことは事業所にとってとても大切なことです。要望や苦情からの学びを活かして、入居者の皆さんの人権が尊重され、より良い環境で生活することが出来るよう努めてまいります。そのためにも、入居者・利用者の皆さん、ご家族の方々が気軽に苦情の申し出や相談ができるようになることが、苦情解決体制の課題であると感じています。

愛の園では、玄関ホールにご意見箱を設置して、何時でも苦情相談を受け付けていますのでご利用ください。また、担当職員や生活相談員にも、お気軽にお声かけくださいますようお願いいたします。第三者委員のお名前・連絡先は玄関に掲出しています。また、公的機関への苦情申し出については重要事項説明書に連絡先が記載されています。

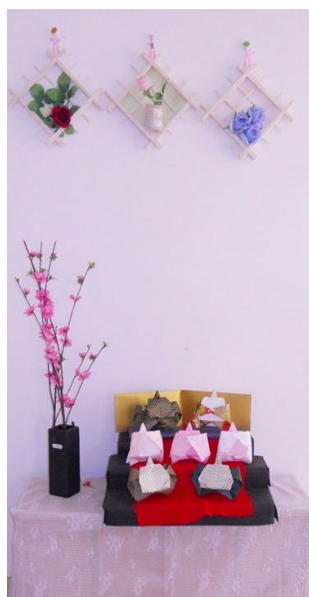
これまでお受けした苦情内容については、愛の園ホームページの「苦情事例」で紹介していますのでどうぞご覧ください。

苦情解決の仕組み

愛の園には「福祉サービス苦情解決第三者委員会」が設置されており、苦情受付担当職員と合同で委員会を開催しています。

第三者委員は、苦情解決にあたって入居者、利用者の皆さんの立場や特性に配慮した適切な対応が行われるよう、配置されています。委員の皆さんは、利用者やご家族の皆さんのご意見(苦情・要望)をお聞きし、必要に応じて事業所との間に入って調整や助言を行います。愛の園の第三者委員には、畑上雅彦弁護士、米本道子監事、近藤道子評議員に就任いただいています。

今年度4月から2月までの苦情受付件数は1件で、前年度件数を下回りました。しかし、入居者、利用者、ご家族の皆さんにとっては、「要望したいことがあるが、苦情として受けとられる程のことでもない」、「苦情を申し出ると嫌がられるのではないか」など、申出を躊躇される方もいらっしゃるのではないでしょうか。



それぞれのユニットで趣向を凝らして、春の訪れを演出しています (10ユニット)

ユニット自慢！(4) 「9 ユニット」

リビングの窓からは大パノラマが広がり、遠くに白浜の景色、青い海、空、夕日も素晴らしい日々美しく変わります。

1月より始まった手芸サークルは、ボランティアさんも多くなり益々活気づいています。

2月のお誕生日会は、職員と入居者の皆さんとで役割を決めてチラシ寿司を作り、リビングでのパーティーが始まりました。キーボードに合わせてハッピーバースデーを歌ってお祝いし、お寿司を昼食にいただき好評でした。

入居者の皆さんの趣味で、美味しいお菓子があればお茶会が始まります。訪問してきた職員や他のユニットの入居者の皆さんもお誘いして交流を持ち、「一服如何ですか?」「お相伴にあずかります。」「どうぞ。」ほんのりした和やかな時間が流れます。

一番の自慢はいつもパワーを与えてくれる101歳のAさんです。いつでもニコニコして謙虚でマイペース。昼食のためリビングに来られたBさんに、「この頃寝てばかりですねん。」「今まで苦勞してきたからゆっくりするんや。」「食いしん坊なおばあやなあ。」心がジーンとした言葉でした。

日々の生活を有意義に楽しく過ごせるよう、お一人おひとりに配慮してサポートしてゆきます。



笑顔が絶えない明るいユニットです



吉本さやか 坪井さゆり 嵯峨和代 伊森 眞 古久保久美子 大平光耶



併設事業のご紹介 (2)

「デイサービス」



菜園で収穫したイモの蔓。おいしくいただくための下ごしらえで思わず笑顔に

デイサービス(通所介護)とは、ご自宅にお住まいのご利用者の皆さんに、ご家族の代わりに日常のお世話、入浴、食事を提供し、機能訓練などを行うところです。また、レクリエーション等によって心のケアを行う事、体力維持や認知症の進行を遅らせたりする事も目的の一つです。高齢の皆さんは年齢とともに家にこもりがちになるため、デイサービスに行くことによって社会との関わりを持っていただくこと、そして出来るだけ“自分で出来ること”を、ここで過ごす仲間や職員と一緒に行事がデイサービスの大切な役割になります。デイサービスセンター愛の園は、「できる」・「つながる」・「心地良い」をコンセプトに、ご利用者の皆さんとご家族双方の目線にたったサービスを心がけています。利用者の皆さんが自分の家にいるようにリラックスした時間を

過ごしながら、少し足を前へ踏み出せるように、皆さんそれぞれにあった一日を過ごしていただければ、その人がその人らしく過ごせる場所になることができると願っています。また、普段ご自宅でいらっしゃるご家族の方々には、デイサービスに出かけている間は安心して体を休めていただける様に、職員一人一人がご家族の代わりになれるよう努めています。(センター長 赤木雅哉)



心と体をほぐして、今日も皆さんお元気で!

生活相談員

池田貴之

緊急時の備えとして

高齢者介護施設は抵抗力の弱い方々が生活する場であることを認識し、常に感染症の流行などに備えていなければなりません。今年も他府県ですが高齢者施設でノロウイルスやインフルエンザによる集団感染が発生し、入居者が死亡されるという痛ましいニュースを耳にしています。

このようなことが起こらないよう、職員はもちろんですが、面会に来られたご家族の皆さんにも入室前に手洗い、うがいをしていただくようお願いしています。入居者が嘔吐された時に迅速・適切に対処できるよう、各ユニットには使い捨てエプロンやビニール袋、塩素系消毒剤等を常備しています。

入居者の方々の状態が急変された時の対応として、神愛会の全職員が田辺消防署の協力のもとで救急救命講習を受講してい

ます。声掛けや反応の確認、気道確保、呼吸確認といった手順や、人工呼吸、心臓マッサージ、AEDの使い方などを丁寧にわかりやすく指導いただいております。実際の現場で慌てることなく、救急隊到着までに職員が適切に対応できるように訓練しています。

また、夜間の緊急連絡には、看護師や生活相談員、医師、園長がすぐに駆けつけることができるよう、これからも24時間のオンコール体制で緊急時に備えていきます。



今年は新たに21名が講習会を修了しました 2/22

「キリストの愛を以って
互いに仕える」

社会福祉法人神愛会
特別養護老人ホーム愛の園

〒649-2103
和歌山県西牟婁郡上富田町
生馬 316-56

TEL (0739)47-1234

FAX (0739)47-4329

ainosono@shinai.or.jp

3~4月の愛の園

- 11 (日) 日曜礼拝 ヨネクラ玩具来園
- 13 (火) マリア会
- 15 (木) やまびこ会
- 18 (日) 日曜礼拝 おめかしクラブ
- 20 (火) ひまわり会
- 21 (水) 手芸サークル
- 22 (木) やまびこ会
- 25 (日) 日曜礼拝
- 27 (火) マリア会
- 28 (水) 歯科診療
- 29 (木) やまびこ会

- 1 (日) 日曜礼拝
- 3 (火) マリア会
- 5 (木) やまびこ会

編集者から

今年も熊野高等学校の卒業式に招かれ、愛の園で実習した看護・介護の生徒やインターンシップで来園した生徒たちなど、218名の旅立ちに立ち会わせていただきました。

熊野高校では昨年9月の紀伊半島水害において、土砂崩れのため3年生の男子生徒が亡くなりましたが、生徒が発案して教育委員会に働きかけ、この生徒も卒業生として名前が読み上げられ卒業証書が渡されました。

同級生は答辞の中で、「命の重さ、大切さを知った。悲しいけれど彼の分まで生きる。」と涙ながらに語ってくれました。仲間を大切にしながら、辛い体験を乗り越えようとする若者の逞しさに接した卒業式でした。(A)

ホームページもご覧ください。
Web サイト アドレス:
<http://shinai.or.jp>