

平成 29 年 6 月 2 日

医療法人ライフサポート

今回、利用者様のご家族様より老健めいわの対応についてのご指摘をいただきました。利用者様、ご家族様に対しまして大変不快な思いをお掛け致しましたことを心よりお詫び申し上げます。今後、このようなことが起きぬよう職員一同誠心誠意、看護・介護の仕事に努めさせていただきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。

入所者ご家族様によるご意見

人権と生命の尊厳を尊重した医療介護サービスの提供とは具体的にどのようなサービスを指すのでしょうか。

当方が面会時に目撃した限り、すべての職員が全く無言のまま寝たきりの入所者への介護、医療サービスを行なっていました。相手が物言わぬ存在ならば、声かけの必要はないとのお考えの様子。

この事実に誰ひとりとして疑問を感じる事なく、人間としてではなく、あたかも物品を効率よく処理しているように当方には見て取れる恐ろしい光景でした。これが人権と生命を尊重した医療、介護と

言えるのでしょうか。お聞かせください。

貴法人の基本理念、方針は単なるお題目ではないはずです。

これを具現化する努力をしているとは到底感じられない現場の状況を憂います。納得のいく回答を公開して下さい。

医療法人ライフサポート 老健めいわの対応について

①利用者様の今までの生活や人生観を理解することによって利用者様へ敬意を払うことができるようにスタッフを教育します。またその方法の一つとして利用者様・ご家族様とより良い人間関係を築くために自覚を持って接遇の基本となる挨拶、表情、身だしなみ、態度、言葉遣いを念頭に置いて信頼される医療介護のサービス提供をすることを心がけ指導をします。

②利用者様へ積極的な声掛け、来所されたご家族様への声かけや現況の説明を行い、利用者様の悩み、ご家族様からのご意見を早急に解決するため、スタッフ全員でカンファレンスや老健会議で共有していきます。

③今回、大分市長寿福祉課に行き、上記報告、相談しご指導を頂きました。また当施設では大分市長寿福祉課より月一回の他者評価を

して頂いておりますので引き続き、長寿福祉課等との公的機関の連携を図り意見を参考にしながら、各自の反省と志をカンファレンスや老健会議等で共有します。

以上、ご指摘事項に対する当法人の対応策をご回答させて頂きました。今後は利用者様・ご家族様に不安を抱かれることがないよう最大限努力してまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

その他、ご不明な点がございましたらお気軽にお尋ねくださいませ。

今後とも末永くご厚誼を賜りますようお願い申し上げます。