

◆ はじめまして ◆ 課長 内山 由美子 ◆

昨年11月に聖隷三方原病院から異動しました。聖隷に就

職して15年になります。今までは救命救急センターに11年と精神科病棟で3年間働いていました。その中でもP・I・C・Uで出会ったおおぞら利用者さんのお母さんのことが今でも印象的で思い出されます。その方は呼吸状態が悪化してなかなか良くならない状態でした。お母さんは毎日面会に見えて、ベッドサイドに座り手足をさすったり体が楽なように枕の位置を直したりと日頃の何気ないケアをして数時間過ぎ帰るといいう毎日でした。私達にもお母さんの小さかった頃のエピソードを楽しそうに話してくださいました。静かにではあるけれど1日も早く回復することを願っている姿だったと思います。それは愛するわが子を心配する親の姿で、私はその姿に深い愛情と慈しみを感じました。施設に入所すると子どもの生活を把握することも難しくなると思います。現在の状況もよく把握しているお母さんでした。

私もよく把握しているお母さんでした。

私がおおぞらに異動して、ここは生活する場所であるというのを再認識しました。職員は利用者やその家族と施設での生活や将来のことを共に考え、コミュニケーションを取っていくこと、その結果利用者の良い生活を提供できる関わりを考え行動することが求められていると感じました。

また、異動希望をしてきたスタッフから「利用者にとって良い生活とは何かを考えてケアできる職場だから働いてみたいと思った」との話を聞きました。看護課長としては

そんなスタッフの力が最大限発揮される職場づくりを目指すことが大切だと考えさせられます。

聖隷に移管されて6年経ちます。そのメリットを活かし人や物、システム等を取り入れて、利用者や家族にはより良いサービスを、職員には学習の機会等を還元していくことが出来ると思います。そして将来のおおぞらが元気な施設であり続けられるように、地域の皆さんにも受け入れられるおおぞらでありたいと思います。微力ながらも他部門の方々と協力してがんばっていきたいと思います。よろしくお願ひします。



	1月	2月
ショートステイ利用者数 (延べ利用日数)	79名 (419日)	86名 (416日)
日中一時支援利用者数 (延べ利用日数)	4名 (8日)	4名 (12日)
ボランティア参加人数 (グループ数)	13名 (3グループ)	9名 (2グループ)
実習者数 (グループ数)	3名 (1グループ)	17名 (3グループ)

苦情解決委員会より (2012年10月~2012年12月)

受付日	苦情内容	回答日	苦情解決の結果
10/4	<p><b>【通所あさひ】利用料金の請求に関する事務職員の対応についての苦情</b></p> <p>事務職員が、周囲に人がいるところで、利用料金の引き落としができなかった旨を大きめの声でご家族に伝えたため、ご家族が不快に思われ苦情となった。</p>	10/4	事務役職者と対応した職員が、ご家族に対し配慮が欠けていたことを謝罪いたしました。ご家族は、今後同様のことがないように注意してほしいと話され、謝罪を受け入れてくださいました。
10/28	<p><b>【おおぞら入所】利用者の私物の取り扱いに関する苦情</b></p> <p>利用者の私物を職員が誤って廃棄してしまったことを、職員間の連絡ミスにより、ご家族へ伝えていなかった。そのため、この対応についてご家族が不快に思われ苦情となった。</p>	10/31	サービス管理課長より、今回の件の経緯の詳細をお伝えし、謝罪をいたしました。また、今後このようなことが起こらないよう注意していくことを約束し、ご理解をいただきました。
12月	<p><b>【おおぞら入所】施設で管理している児童手当の管理方法についての苦情</b></p> <p>子どもに支給されている児童手当を子どものオムツ代金に充てることができないことに関して納得できないという内容。</p>	12月	事務役職者より、施設で定めた管理規程により、支給期間中(中学校3年までの間)は、施設に支給された手当は全額個人用に積み立てていくこととしているため、オムツ代金に充てることはできないことをご説明し、ご理解をいただきました。