

ウエルハーネスだより

189号

理事長からの言葉



日本海側では大雪が降っているようですが、この辺では寒さの峠は越えたような気がします。春がそこまでやっています。新型コロナさえなければ、春を満喫できるのですが。終息まではまだ時間がかかりそうですね。

さて、まだ皆さんの記憶に新しいと思いますが、先月末ふじみ野市で訪問医療の先生が猟銃で射殺されるという痛ましい事件が起きました。この事件、我々介護事業者にとっても他人事ではないし、とても恐怖を感じます。

この事件の容疑者の母親は、数年前から被害にあわれた鈴木先生の訪問診療を受けており、容疑者は納得がいかないと言われ、鈴木先生に罵声を浴びせていたようです。最近では胃瘻造設して在宅で経管栄養を行うのは難しいとされたことに不満を抱き、医師会にたびたび苦情を入れていたようです。

容疑者は母親の診療方針をめぐって過去に他の医療機関にも不満を訴え、治療や薬に対して自分の方針を貫こうとするなどしたため、病院側も対応に苦慮したとの報道もあることから、おそらく「クレマー」と呼ばれる人なのでしょう。それは母親に寄せる愛情が深かったためかもしれないが、ご利用者本人の状況に関係のない所に存在する家族の「思い」によるもので、それでご利用者に必要な医療や介護が提供されるとは思えません。

とは言え、ここまでなら我々介護事業者にとってもよくあるケースということになります。異常なのはこの後、母親が亡くなった翌日の夜9時に指名したクリニックの関係者7名を自宅に来させ、さらに母親に心臓マッサージを施し、蘇生させる事を要求し、断ると用意してあった2丁の猟銃を発砲したことです。

私どもにしても、最近でこそ家族葬が増えたため見合わせていますが、亡くなったご利用者のお通夜や告別式に参列させていただいています。また、ご家族から呼び出しを受けたら、きちんと説明責任を果たそうと、まずは駆けつけます。実際に理不尽だと思うケースもあります。病状の変化に対し、きちんと救急対応や受診対応を適切に行っても、苦情を何時間も言われるのは決して珍しいケース

上尾市向山1-14-7
社会福祉法人 竹柿会
TEL：048-782-0575
FAX：048-782-0590
令和4年2月25日発行

ではありません。どうみても看取りの状態なのに、食事を食べられるようにしろと何度も怒鳴られたこともあります。どうしても納得していただけない場合には、「どうぞ然るべき機関に訴えてください。」とし、市や県などの指導の下に対応したこともあります。この仕事を長くやっていたら、ご利用者のご家族の中にほんの数パーセントですが、どうやっても難しい人に対応しなければならないのは、仕方がないことなのかなと思っていました。

しかし、こんな事件が起こると話は別です。ご利用者本人の状況を判断して、専門家が最も適切と思われる対応を取っているにも関わらず、その方法が気に食わないとして、暴力に訴えられるとしたら、ご家族にクレマーがいるとみなした時点で、サービスを中止することが今後出てくるのではないのでしょうか。そうになってしまうと一番不利益を受けるのは、クレマーであるご家族ではなくご利用者本人です。

現在、介護事業者にはハラスメント対策の強化が求められ、ご利用者やご家族からのカスタマーハラスメントへの対策も行わなければならないことになっています。そのため、理不尽な要求に対しては毅然とした対応が求められています。しかし、真摯に対応し、真摯に説明しても、聞く耳を全く持たない人に、私たちはどのように対応したらよいのでしょうか……………。

1～2月の行事

特養では、ユニット毎に計画した節分のレクを行いました。鬼役の職員に豆を投げたり、工作した鬼のお腹に紙ボールを投げ入れるゲームや的あてを行いました。また、お誕生日をお祝いしました。

デイでは、節分の的あてゲームやカレンダー作りを行いました。また、チョコフォンデュ作りや、雛人形の置物を制作しました。



2～3月の予定

3/3(木)は、ひな祭りの献立として「海鮮ちらし・すまし汁・茶碗蒸し・菜の花の辛子和え・3色パバロア」おやつには、桜餅か桜色のデザートを召し上がって頂きます。

特養では、ひな祭りレクをユニット毎に計画しています。また、お茶会や調理レクを考えています。

デイでは、春の壁画や桜の置物作りをします。また、雛祭りゲームや調理レクも考えています。





デイ 節分ゲーム



デイ おやつ工房
チョコフォンデュ



みんなの日曜日
たいめいけんハヤシライス

デイ 雛人形制作



節分メニュー



特養
バレンタインデー



特養 節分レク

