

2-12

入苑者との信頼関係作りとユニットケア

精神疾患の入苑者に対する取り組み

個別ケア

コミュニケーション

特別養護老人ホーム 第二光陽苑

介護士 大場 翼

東京都練馬区関町北 5-7-22

TEL:03-5991-9917

E-mail:dai2kouyoue@mx5.ttcn.ne.jp

FAX:03-5991-9918

URL:http://www.timelyhit.ne

今回の発表の施設
またはサービスの
概要

社会福祉法人泉陽会が母体である。第二光陽苑は平成 11 年 4 月に 80 床の特養・ショートステイ 30 床、その他、通所介護、訪問介護、在宅支援センターと福祉、医療、保健の総機関を目指し開設。利用者の方々の豊かな生き方を尊重している。

〈取り組んだ課題〉

対象者A氏(入所当時73歳)は、60歳代から失見当識・被害妄想等の症状が出始め、入院・転院を繰り返していた。病院生活が長かったため老人ホームというものへの不信感が強く、入所させた家族へも不信を抱いていた。入所して1ヶ月後より不満を訴えはじめ、除々に訴えが増える。介護士が要望に対応しきれないと「死にたい」と絶食するなどの行動をするようになった。また、精神的に不安定な為他利用者とのトラブルが多い。

〈具体的な取り組み〉

- 施設や職員に対する不信感を取り除くために信頼関係を構築する。家族と御本人、家族と職員の信頼関係を構築する。
- 話を聞いて欲しいと言われた時には1~2時間でも話を傾聴し、納得いくまで話し合う。
- 話しかけや訪室の時間を多く持つことで御本人の過去の生活や家族への思い、現在の心境など情報収集する。
- 個別援助(外食、買い物)を実施することで要望を満たし、気分転換して頂けるよう対応する。
- 介護士だけでなく、看護師・相談員・栄養士など様々な職種で連携をとり、ケアに取り組む。
- 家族との情報交換のためメールを活用してこまめに連絡を取り合う。面会にいらした時は職員も同席して話をするなど、御本人と家族がお互い冷静に話ができるよう対応する。その中で家族と職員の信頼関係づくりにも取り組む。
- 他利用者とコミュニケーションをとるときには、職員が間に入る。
- ユニット内の職員全員が御本人の要望・不満を知れるよう記録に残し、申し送りを確実に行う。

〈活動の成果と評価〉

- 時間をかけてゆっくり話を聞くことで「話を聞いてもらえる」と思って頂けるようになり、自分のこれまでの生活や現在の思いを積極的に話すようになった。話の中での笑顔や冗談が増えた。
- 納得いくまで話をすること、約束を守ることで介護士が対応できることとできないことを理解していただき、信頼関係を築けた。
- 外出により気分転換して頂けた。また、外出の中で御本人の嗜好を知ることができ、話が広がった。
- 家族とのメール交換により御本人の状態をこまめに報告でき、家族の思いも知ることができた。御本人と家族の関係も良くなり、進んで手紙を書くようになった。
- 他利用者に積極的に話しかけるようになり、仲の良い利用者ができた。
- 職員間で情報を共有することで要望や希望に可能な限り対応できるようになった。また、要望に応えるために職員が連携をとり、協力しあってケアに取り組めた。

〈今後の課題〉

全職員が信頼関係を築けたわけではなく、不信感を持たれたままの職員もおり、老人ホームという施設への不満も解決しきれてはいない。日によって精神的に不安定なこともまだ多い。

日々精神的に安定し、安心できる生活を送っていただくために、引き続きより深い信頼関係づくりに取り組んでいく。また、御本人の思いに「気づくこと」に努め、要望に沿ったサービスを提供していきたい。