

満足していただけるケアを…

今回のテーマ

先日ある雑誌で「顧客満足度を高めるためには」というテーマの記事を読みました。その内容は「満足の反対語は？」というもの。非常に考えさせられる、興味深い内容だったので今回はこの「満足の反対」についてここでも取り上げて行きたいと思います。

介護現場における顧客満足度

介護現場で「顧客満足」というと、それはもちろん「ご利用者様」への「ケアの満足度」ということ。
たとえばある介護士さんがご利用者のA様に対し「食事介助」を行っています。A様は残さず全部きれいに頂きましたが、介護士が黙々と口に運ぶスプーンにせわしなく口をあけ、急かされるように食べていたためこの時の食事はA様にとっては満足とはいかない食事となりました。次の日、また別の介護士さんがA様の「食事介助」を行いました。A様はこの日、少しお食事を残してしまいましたが介護士さんと楽しく会話をしながら、ゆっくりA様のペースでお食事を口に運んでいただいたため、A様にとってとても満足のいくお食事になりました。

さてこの場合、A様は1日目の記録には「全量摂取」と記入され、2日目は「8割摂取」と記入されます。記録だけ見るとA様は1日目のほうが満足できたように感じ取れてしまいます。これでは「A様の満足度」は全く無視されてしまい何の改善にも繋がることはありません。



満足の反対語は？

最初に紹介した雑誌では「満足」＝「期待通りの状態」だと記しています。ですから満足の反対語は「期待はずれ」の気持ちのこと。ご利用者様の期待を無視し皆が勝手な認識を持ってケアにあたれば当然個人差が生じ、結果的にご利用者様に対し「満足」を与えられない介護になってしまうわけです。まさにA様のケースがそうです。そのうえ先ほどの2つのケースでは、介護士の「満足」の認識が異なっているところにも問題があります。
「食事介助」＝全量摂取していただくと考える前者の方は、それを実現したことに自分が満足し、「ご利用者様も満足だろう」という認識で食事介助を行っています。
後者の方は「食事介助」＝楽しく・美味しく食べていただくと考え介助を行っていますが、ご利用者様が望む食事の満足度はこの後者の方の考えと一致しているため、ご利用者様は後者の方の食事介助にとても満足できたのです。

同じ認識を持って…

「ケアの満足度」を高めるためにはまずご利用者様がどんなケアを期待しているのかを知ることが大切です。趣味や嗜好、今までの生活パターンや会話・表情などから読み取れる様々な情報を色々吟味し、一人一人に合った形でケアが提供できればきっと、ご利用者様は「期待通りのケア」に大満足してくれるはず。そしてその時のご利用者様の笑顔を見れば皆様もきっと大満足できるのではないのでしょうか。

*参考文献：2006・3 NO.527 IBM USERS P15～17

♪今月の人♪

長田みのりさんにインタビューしました！

今回はフード・サービス事業部「給食サービス部」の長田さんをご紹介します。

★ 給食サービスってどのようなことですか？
病院・高齢者施設内で朝・昼・夕食を毎日提供するお仕事です。

★ おすすめメニューは何ですか？
玄米スープがおすすめです。最近読んだ『あなたのために いのちを支えるスープ』（文化出版・辰巳芳子著）で紹介されているメニューです。作り方はピチピチ音になるまで炒った玄米に、昆布、梅干を入れ30分ほど弱火で煎じる、これだけです。著者がお父様に作ったスープです。素材の持つ力「滋養」を活かしたスープが癒してくれます。

★ 皆さまに一言
給食部門でも嚙下困難の方に食べやすいメニュー開発に力を入れております。現在の給食サービスにご意見がありましたら、お気軽にご相談ください。



さばの味噌煮ソフト食

冬の乾燥肌に注意を…

乾燥する季節

空気の乾燥した季節の到来です！冬も近づきセーターを着たり、室内の場合は暖房器具を使う場面が増えてきます。この時期は空気が乾燥すると共に、お肌も乾燥しやすい季節といえます。ムズムズした皮膚の痒みは乾燥が原因かもしれません。乾燥した肌は、皮膚の表面に細かいキレツの入った、すき間だらけな状態といえます。すき間だらけのお肌は外からの刺激やアレルギー（アレルギーを引き起こす物質）などの影響を受けやすい状況です。セーターを着て首元が痒くなったり皮膚がカサカサして痒くなったり、発疹が出来てしまう前に、しっかり保湿をして乾燥によるムズムズした痒みから、お肌を守りましょう！

保湿効果の高い製品

皮膚のバリア機能の役目を果たしている成分として注目を浴びているのが「セラミド」です。乾燥した肌はセラミドが減少しているという研究結果が出ました。セラミドを使ったスキンケア用品としてキュレルなどがあげられます。他、保湿効果と撥水効果もあるセキューラDCもあります。

乾燥肌で更にオムツを使用している方にはオムツで覆われている部分も含め乾燥部位に使用し保湿をすることができます。また、ストーマ使用の方や処置中の方など身体にテープ等を貼らなければならない場合、保湿剤を塗った後は、くっつきにくくなってしまい困ったという場面も少なくありません。そのような場合は、クリームを塗ったあとテープ等貼ることができるセキューラ ML を活用するといでしょう。



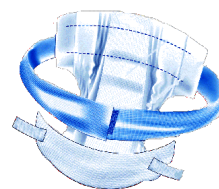
今回紹介した商品は光洋ホームページ内にあります「医療材料の通販・MEDICAL SMILE web」からご購入いただけます。カタログ「MEDICAL SMILE」からのご注文も出来ますので詳しくは光洋のホームページまでアクセスしてください！！

HP: http://www.koyo.jp/

快護ポイント講座

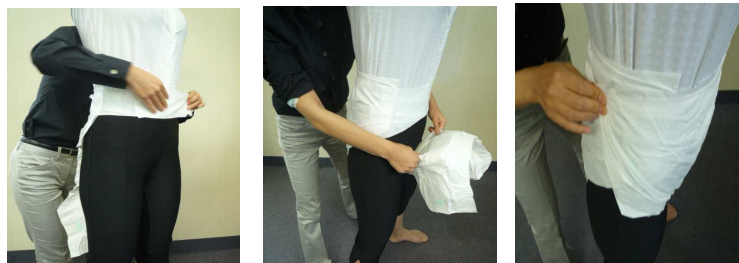
光洋新製品のご紹介

今回新たに光洋の新メニューとして登場しました

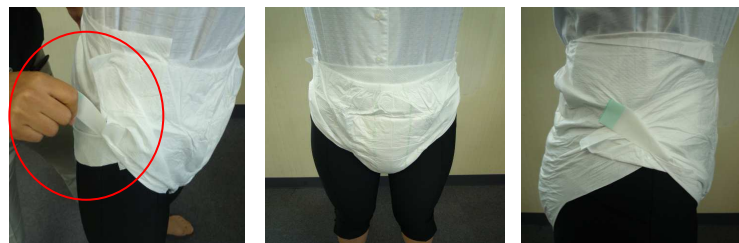


その名も… **オンリーワン**
立っても座ってもかんたん装着 ベルトタイプ

あて方は下記の通り。背部から介助する際は、後ろ前逆にしても使えて便利です！！



まずベルトをウエストに巻いて、前部分を股から通しテープをベルト部分に着けます。



下についている補助テープをしっかりとそけい部に合わせて止めたら完成！！

前から見ても横から見てもすっきりぴったり！！寝たきりの方からトイレ介助の方まで幅広くご使用いただける新タイプのおむつです！ぜひ一度お試し下さい！！



2011年10月5日～7日、東京ビッグサイトにて、第38回国際福祉機器展が開催されました。光洋は開催当初からこの機器展に出展しています。

今回は出展のほか、新たに「より良い排泄ケアをめざして～排泄に関する介護・支援～」というテーマを挙げ、会場を借りセミナーを行いました。予約制ではなく、当日受付だったため為はたしてどのくらいのお客様がいらっしゃるのか予想がつかないまま、10月6日11時30分から1時間のセミナーが始まりました。

30分前から受付を開始、弊社のお客様や販売業の方が多く集まり、開始時刻になると立ち見のお客様がいらっしゃるほどの大盛況！！

まずは講義が始まりました(写真①)。紙おむつの種類やご利用者様への製品の選び方、良く見かける間違っ使用例を紹介。参加者から「そうなんだ」や「知らなかった」などの声が聞こえてきました。また、間違っ使用例として、パッドをバサッと振って広げるとパッドの吸収にどのような変化があるのかを確認する実験では、ついついパッドを振って準備してしまうことを思い出し、苦笑いする方が多くいらっしゃいました。

続いて実技です(写真②)。モデルに紙おむつを装着します。体型に適したおむつのサイズは何か、紙おむつの性能の活かし方とはどのような方法か、ご利用者様に適した装着をするにはどのような方法で行えばよいのか・・・など、忙しい介助の中で、忘れがちな基本的なことを振り返りながらデモンストレーションしていきます。声をかけながら介助し、身体の動きを考慮しながら体位変換を行う動作は、ご利用者様の残存能力を活かすきっかけにもつながります。皆さんの普段の介助はいかがでしょうか…？

最後に質疑応答の時間です(写真③)一般の方からは、日頃の疑問や、もれてしまう時の対処方法などのご質問が出ました。施設職員の方からは「拘縮のあるご利用者様への援助方法」のご質問をいただきました。拘縮のあるご利用者様への対応は皆さんの共通のお悩みです。モデルの脚を曲げて拘縮の方を再現し、紙おむつの装着方法を説明すると「おおお～」「すごい」と感動の声が！！紙おむつの特徴や身体の動き方・動かし方、基本的な援助技術が身に付いていると、拘縮の強い方でも簡単に装着できるのです。クッションなどを使用する方法や二人介助を行うことも、ご利用者様の安心やケガ予防にもつながるため、無理に援助するのではなく、その方に適した援助ができるようになって頂きたいという願いを込めてセミナーは終了しました。皆様の「より良い排泄ケアの実現」にお役立ていただけたら幸いです。

第38回 国際福祉機器展 H.C.R



国際福祉機器展、H.C.Rは1974年に全国社会福祉協議会と厚生省の共催にて開催されました。

当時は「社会福祉施設の近代化機器展」として始まりましたが、「社会福祉機器展」「国際保健福祉機器展」と名称を変えつつ、第15回から「H.C.R (Home Care & Rehabilitation Exhibition)」の名称を使用することになりました。現在では、海外・国内企業の参加も増え、アジアを代表する国際展示会となり、第38回では、国内外510社もの企業が2万点を展示、セミナーや、シンポジウムが開催され、3日間の累計来場者は118,154人と、大きな福祉のイベントとなりました。上の写真は、当社展示ブースの様子です。向かって左側に、大きなテレビを配置し、当社のホームページに掲載している「紙おむつのあて方ムービー」を連続再生していました。ご覧になったお客様から、「もっと詳しく知りたい。」「学生の授業教材にしたい。」「DVDにしてほしい。」といったご意見を多く頂戴しました。現在、当社のホームページにて「紙おむつのあて方ムービー」をご覧いただけます。(ホームページ アドレス <http://www.koyo.jp>) また、テキスト版もご用意しておりますので、印刷することも可能です。ぜひ、ご活用ください。

今回の国際福祉機器展では、人気のあるオンリーワンパンツをはじめ、オンリーワン幅広テープ、オンリーワンパッド、オンリーワン立っても座ってもかたん装着ベルトタイプなどをお配りしました。(快護ワンポイント講座でも紹介)「オンリーワン 立っても座ってもかたん装着 ベルトタイプ」は新商品です。病院・施設などに勤務されている皆様からのご意見・ご要望を反映し商品化いたしました。国際福祉機器展でお配りした試供品にはアンケートが入っております。品質向上の為、皆様からの貴重なご意見をお待ちしております。

3日間を終えて・・・

今回、新入社員の3人が初めてHCRに参加しました。大イベントの展示会を終えた感想を伺いました。北関東支店 営業マン:初めての参加でしたが、多くのお客様とご挨拶ができ充実した時間を過ごせました。本社 営業マン、営業事務:試供品をお渡す手順など戸惑うこともありましたが、楽しかったです。

皆様お忙しい中ご来場頂き本当に有難うございました！

