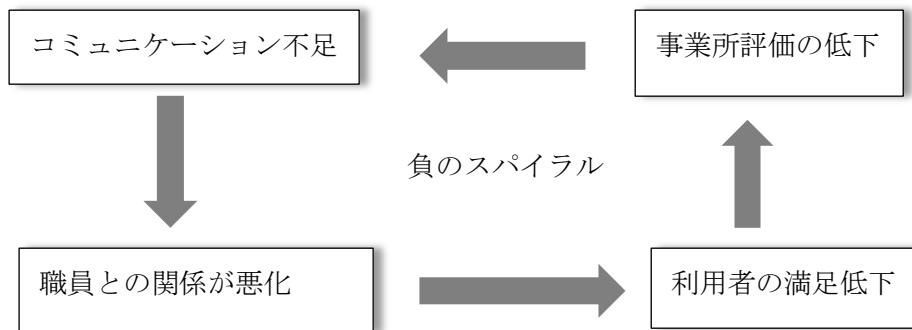


介護現場におけるコミュニケーション

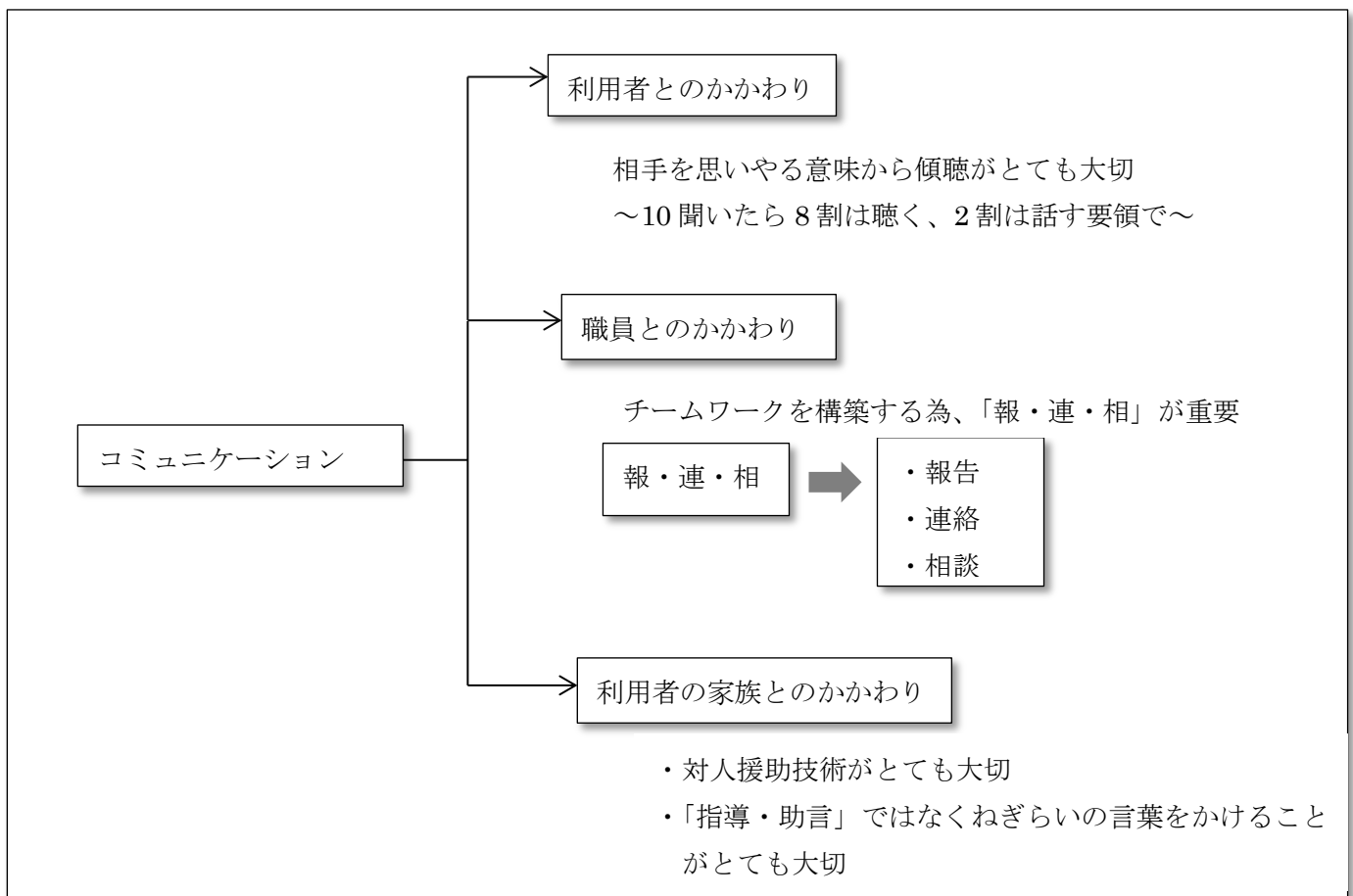
介護現場でのコミュニケーションができていないと・・・
介護現場におけるコミュニケーション不全の負のスパイラル

コミュニケーションがうまくいかないことは介護の質を下げさらには事業所評価に大いに影響がある。

介護の質向上⇒利用者満足向上⇒生活の質（QOL）向上⇒選ばれる事業所・施設⇒事業所評価向上



コミュニケーションの種類（高齢者福祉）



利用者とのかかわり

とにかく実践で現場に出て積極的に話しかけてみるのがとても大事
傾聴技術を身につける、相手の話を最後まで聞くこと!!

職員とのかかわり

他の職員とのかかわりでは「報・連・相」がとても重要

職員同士の連携ができていないと利用者に見破られ、利用者満足、ひいては事業所評価に結び付いてしまう。

事例

昨日、屋内で転んで歩行が不安定になってしまった。あるとき歩行介助、入浴介助の際は再び転倒しないように十分注意してくれとケアマネから連絡があった。

しかし、朝のミーティングでその連絡事項を報告するのを忘れて通常どうりケアを行っていた結果、歩行介助の際に転倒し、擦り傷を作ってしまった



利用者の家族から苦情が出てしまうというケースが生じる



最悪の場合、介護記録の開示を求められたり、介護裁判に持ち込まれるケースも考えられる。