

ヘルパー便り

社会医療法人禎心会 ホームヘルプサービスステーション

5月号

各事業所の空き状況

東センター 長時間の訪問は難しいですが、1時間位でご相談ください。

北センター 土曜日、日曜日以外で、ご相談お受けします。

ら・ぱーす 曜日と時間帯により空きがあります。ご相談ください。



※常時変動があります。まずはお気軽にご相談下さい。事業所間で調整させていただきます。

5月の研修会について

今回は「接遇と困難事例の対応」を、各事業所で学びました。講義と演習形式です。毎年1回実施している「利用者満足度調査」で頂いたご意見を、ヘルパーに伝達しました。ここで、頂いたご意見をご紹介します。

- ① 挨拶はじめ、相手への気遣いが出来ていない。
- ② ヘルパーによって気づきが違う。隅々まで掃除していない等。
- ③ ヘルパーの言葉に傷ついた。

今回は「気づき」についてのご意見が多くありました。主にサービス内容への気づきについてもご意見でした。ヘルパーの言葉や態度にも関わっています。別紙のとおり「接遇」についての学びを重要視していきます。

その他、皆様から毎年、感謝やお褒めの言葉も沢山頂き、ヘルパーの励みになっています。

職員ご紹介のお願い

今ヘルプステーションでは、慢性的な人員不足となっています。

皆様の家族・親戚・友人で初任者研修（ヘルパー2級）以上の資格を持っている方はいませんか？
介護の現場を離れている方も、研修体制が整っており、丁寧にサポートします。資格のない方も、資格取得を支援致します。勤務したい時間帯や曜日も選べ、急な休みにも対応します。
ぜひ、ご紹介下さい！！

にやりほっと

女性Aさんは、高次脳機能障害と意欲低下があります。ヘルパー訪問時は、なるべく発語を多く、明るい気持ちになるように、歌ったり、冗談を言ったりして過ごします。ある朝の訪問時、ヘルパーがAさんの顔を拭きながら「美人はより美しく～、そうでない人はそれなりに～。Aさんはどちらですか？」Aさん「より美しく！」H「じゃあ私は？それなりに～。」と、すっかり冗談の息もぴったりです。



○接遇5原則

- 1, 挨拶—相手の目を見て伝わりやすい声の大きさ、トーンで挨拶する。
- 2, 身だしなみ—機能性があり、動きやすく清潔感を保っている。
- 3, 表情—明るい表情・笑顔で接する。
- 4, 態度—相手を不快にさせない態度で接する。
- 5, 言葉遣い—相手を不快にさせない言葉選び。

○相手を不快にさせない行動や言葉選びを意識する。

介護のプロとして接している自覚を持ち、慣れ親しんだ利用者でも、細かい気配りを忘れず、毎回初めて接するような緊張感を持つ事が大切。

○身近なところで接している訪問介護職ならではの「気づき」が重要。

いつもと違う行動、表情等、利用者との会話の中で小さな変化に気づき、報告する。

*そのためにも、自分の事ばかり話すのではなく、まず利用者の話を傾聴する事。

○「傾聴」は、「接遇」の一つです。

演習

ヘルパーの視線、距離、位置について、利用者役、ヘルパー役を各自体験し、適切な対応を学びました。

① 視線の高さ

・視線の高さ 相手が座っている時、立っている時、ベットに寝ている時
その人の持病や身体状況に合わせた位置で接する。(円背のある利用者等)

② 距離

・利用者が座っている場合、少し離れた位置では、ヘルパーは立っている方が話しやすい。

③ 位置

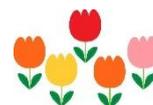
・正面、斜め前、その時の姿勢と高さは？

ベット上に臥床している利用者に話しかける時に視線を合わせるために、頭の上から見下ろさない。

*これからも、良好な信頼関係を築くべく「接遇」を学んで行きます。

お知らせ

事前に文書でお伝えいたしましたが、6月から介護職員処遇改善加算が変更になります。



6月からは、「介護職員処遇改善加算Ⅰ」を算定させていただきます。宜しくお願いします。