

## 健康管理課 顧客満足アンケートについて

### <設問の根拠・背景>

H29年度の不適合より、養護利用者への与薬の際に飲み込み確認不十分で床に落ちていることが平成29年8月までに8件ありました。

職員に聞くと手順通り実施していると反応するが、与薬方法や利用者との向き合い方に問題が潜んでいるのではないかと危惧しました。

以下の点で看護職員が与薬している時の様子を養護利用者に確認してみようと考えました。

- ① 手順通りに実施しているか
- ② 利用者とのやり取りで不具合があるか。

### <集計結果からの判断基準>

・48名中 11名は自己管理 3名は薬なし

#### 1. 与薬時のやり方（複数回答可）

対象は34名

##### ○薬の渡し方

- ① 2, 3錠ずつ渡してくれる 15名 41%
- ② 全部一度に渡す 3名 9%
- ③ 工夫をしてくれる 3名 9%
- ④ 回答なし 13名 38%

##### ○声掛け確認

- ① 名前の確認をする 12名 35%
- ② 飲み込の確認をする 22名 64%
- ③ 確認をしない 1名 3%

##### ○与薬時の水

- ① 水を渡してくれる 29名
- ② 水を渡してくれることはない0名

#### 2. 与薬時の看護師の様子

- ① 忙しそうにしている 5名
- ② 口調が怖い 3名
- ③ 他の人を見て自分の顔を見ていない 1名
- ④ せかす 0名
- ⑤ 食事中に飲まされた 1名
- ⑥ しっかりと顔を見て薬をくれる 17名
- ⑦ 自分のペースに合わせてくれる 21名
- ⑧ 気にかけてくれる 7名

#### <原因分析>

- ・服薬錠数が5錠以上時には2回に分けて与薬するも利用者の希望で一度に渡す事もありました。
- ・薬のケースを名前が確認出来るように本人に向けているが、利用者同士で会話しているときは聞こえていない事もありました。
- ・利用者の食事終了が早い人、遅い人がおり、また、すぐ薬を欲しい人等それぞれに対応するも自分のタイミングに与薬出来ないと不満に繋がっていると考えました。

#### <課題>

- ・課員は与薬する対象者が確実に自分の薬だと納得してから与薬しているか確認ができません。
- ・多剤服用している利用者が一度に全部内服ができると言われても、2～3錠ずつに小分けにしているか確認ができません。

#### <対策>

- ・アンケートの結果についてミーティング時、課員で振り返りし、今後、以下の手順で取り組む事を計画しました。
- ① 本人と一緒にケースの名前と薬袋の名前を確認してから与薬することにしました。
  - ② 手元を最後まで見る。口元に運ぶまでの間に落ちる事も考えられる為、与薬時、手に渡す時は必ず2～3錠ずつに分けて渡すことにしました。
  - ③ 口元まで手を持って行けない人はｽﾌﾟｰﾝを使用することにしました。
  - ④ 他利用者に呼ばれてもゆっくり移動し対応することにしました。

※与薬時は以上の点に注意し関わることを健康管理課内で決めました。

#### <結果>

- ① 課員が手順通りに対応出来ていることを確認できました。
- ② 錠数が多い場合は数回に分けて与薬する事が習慣化していることが確認できました。
- ③ スﾌﾟｰﾝを使用しても拒否なく与薬することができていました。
- ④ 利用者の食事摂取状況を確認しながら待たせる事なく与薬出来ていることから、対策計画の効果が確認出来たと考えます。

#### <まとめ>

- ① 不適合（落薬・飲み込未確認）があった事から飲み込み不良の利用者はゼリー絡めに変更しました。飲み込に問題ない利用者に対しては手順通りの対応で不適合を減らす事ができました。（8月までは8件あった落薬が以降11月までは1件と減少しました。）
- ② 上記の内容を「与薬の管理」の与薬の方法の手順に追加する予定です。