支援困難ケースを受託する体制

株式会社ハートケア港

1. ハートケア港は、高齢者に対してより良い介護を実現するために、「支援困難ケース」を受託する体制をととのえることとする。
2. 支援困難とは、下記をいう

状況	類型
本人の状況	重度認知症・サービス受け入れ拒否がある
	独居・老老世帯・サービス受け入れ拒否がある
	医療依存度（人工透析等）が高い
	サービスの過剰要求がある・苦情が多い・暴力や暴言がある
	不衛生な居住環境である
家族・世帯の状況	キーパーソンがいない・精神障害がある・認知症である・連絡がとれない
	家族のサービス受け入れ拒否がある
	虐待（疑い）がある
	家族から苦情が多い・意見の不一致・関係が悪化している
	経済的に困窮している（本人・家族）

3. 対応

【1】　事例を確認・事業所内で受託可能かを協議する。

【2】　包括支援センター担当者と事業所管理者含む２名で同行訪問する。

困難事例においては、一律の基準によって導き出される正解が存在しない場面も多く、関係者間の判断がわかれることもあるため、下記の方針について、通常より頻繁に関係者ですり合わせして共有していく。

(1)「自分は今、何にこまっているか」を明確にする。

・困難を感じている理由や原因を掘り下げる。
・主観ではなく、客観的状況の形で問題を説明できるよう努める。
・複合的な状況により困難が生じている場合には、問題を最小単位まで細分化する。
・他方から出た考えを整理する。

(2)　問題群の優先順位付けをする。

・各問題がどれくらいのタイムスパンで利用者の生命や心身の安心安全に関わってくることかアセスメントする。

(3)　問題群に対する対応策を思いつくまま上げてみる。

・１つの問題に複数の対応策がある場合もある。
・１つの対応策で２つの問題に介入できる場合もある。

(4)　現実的に取り得る策を関係者と共有し、確定する。

・できるだけ効率的で、かつ実現可能性の高い柵を選ぶのが望ましい。

(5)　実行に移す

(6)　実行内容を評価する。

・評価結果に基づきあらためて問題を同定し、(1)に戻り循環する。

(7)　事業所内で常に状況共有する。