

配膳トラブルが発生した場合の対応マニュアル

H20. 1月作成

H28. 7月改訂

1 病棟配膳担当者

- 1) 該当患者の配膳を中止し、患者さんには食事を待ってもらうよう声をかける。
- 2) トラブル発生を病棟看護師に伝える。
- 3) 食事指示内容の確認が必要な場合は、栄養士へ電話連絡してもらうように依頼する。 ※必ず病棟看護師に連絡し、栄養士に連絡をとってもらうこと。配膳担当者だけで対応しないこと。
- 4) 他の患者さんの食事が遅れないように順次配膳する。(他の患者を待たせない)
- 5) 厨房待機者から正しい食事を受取り配膳する。

2 病棟看護師

- 1) カルテ等の食事指示を確認する。
- 2) 配膳トラブルの内容と正しい食事指示を栄養士(栄養科事務室)に電話連絡する。(※不通時は調理室)
- 3) 配膳トラブルのあった患者への対応をする。

3 連絡を受けた栄養士

- 1) 病棟から電話連絡があったトラブル内容をオーダー画面、伝票等で確認し、すみやかに正しい食事指示を厨房待機者に伝える。
- 2) 厨房待機者に依頼した後、なぜ正しい食事が提供できなかったのか、オーダー内容、伝票等をチェックする。
- 3) トラブルの原因を必ず病棟へ連絡する。

4 厨房待機者

- 1) 連絡を受けたら、速やかに食事を準備し、病棟へ届ける。

5 委託業者責任者および病院管理栄養士

- 1) 必要に応じて患者への説明と謝罪をする。
※異物混入など精神的、身体的苦痛を与えた場合は必ず謝罪に出向く。
- 2) 再発防止対策を病棟看護師長等と連携して検討する。
- 3) 対応後、インシデント・アクシデントレポートを作成し提出すること。