

配膳トラブルが発生した場合の対応

- 食事がない ○絶食なのに食事がでている ○食事内容が違う
- 異物混入 …など

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

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（厨房事務室：内線2155）に電話連絡する（※不通時は2166：厨房）
- ③配膳トラブルのあった患者への対応をする

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

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

委託業者責任者および病院管理栄養士

- ①必要に応じて患者さん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