

## ○訪問看護のユーザーからの主なご意見・ご感想

- ・ 訪問看護の時は、自分の時間が取れるので大変助かる。少しその間休みが取れる。
- ・ 週1回の利用ですが、できれば毎回同じ方に来て頂けたらいいかな？と思います。（シフトの関係もあり、難しいかもしれないけど・・・。）
- ・ 人間性まで否定されました。ケアマネジャー経由で苦情を申し入れたのですが、私の説明が悪かったせいか話が伝わりませんでした。はっきり物事を言わないと理解して頂けないのは、そこの責任者でした。感情を出して意見を言うなり苦情を言うのが全てとは思っておりません。けれども、感情を出してははっきり言わないと、相手にされないというか人を馬鹿にしているというか、上から目線というか人を見下げる発言を平然と言うのがそこの責任者です。お越し頂く担当者の方は非常に親切丁寧で、気持ちよく対応下さいます。非常に満足しております。行政として責任者教育をもっと徹底できませんか。現場に出ず、お偉い方だというのは分かっております。けれどもカンファレンスを行うと、非常に不愉快な発言をされます。利用している事業所の中で、この方のみです。
- ・ 主人の場合、排泄が一番気掛かりな点ですが、毎回手際良く処置して下さり、家族だけではとても出来ない事なので大変助かっております。今後病状が進んでいくと、どんどん大変な事が出てくると思いますが、1つ1つその都度相談し、良い方法を教えてもらって乗り越えていこうと思います。通院だけでは得られない安心感があります。利用するまでは知らなかった心の良薬です。主人が病になった時は先は真っ暗だったのに助けられ、一日一日過ごしていきます。担当者に恵まれています。
- ・ 母が便秘がひどく、下剤等を利用して自力での排便が困難な為、毎回摘便をして頂いてます。処置も早く丁寧で、母の身体になるべく負担が掛からないように気遣って下さり、私自身も不安が軽減されました。
- ・ 以前見えてた看護師に初めてNGを出した。お願いした事をことごとく出来ないと言い出した。ヘルパーにやってもらったのだの、何かにつけて拒否された。少しその人に対しては不信感あり。年配の方なので見下された感あり。
- ・ たまに担当看護師さんの代わりに来られる方の、手際の悪さが目に付いてしまう。比較してはいけないのだが。仕方が無いとは思いつつ、うん？と、思う様な事が多々ある。本人の身になって対応して欲しい。
- ・ 本人は爪切りが出来ない。それに、血の流れを良くする薬、服用しているので、深爪をするとすぐ血が出る、止まらない位。看護師さんに切ってもらいます。
- ・ 私の言う事は聞かなくても、看護師さんの言う事は聞きますので、看護師さんが帰られた後、助かる事何度もありましたので、私のストレスを緩和され、支えられている今があり、訪問看護を受けて良かったと思っております。要介護で、訪問を受ける様になって、年が明けると五年目です。人事の都合で何人か人が変わって来て戴き、

個人差はありますが、皆さんに良くして戴いてます。私も八十五歳。どこまで夫を介護しきれるか不安はありますが、皆さんに支えられ、何とか最後迄頑張れる様願っております。老夫婦の生活なので、人が家に入る事で刺激を受け、本人にとってもとても為になるサービスだと有り難く思っております。

・いつもお世話になっています。ふり返れば二年余りになります。これもひとえに看護師さんのおかげです。私自身ヒステリック、ストレス溜まり愚痴をこぼして、それでも優しく前向きに受け止めて下さいます。今は感謝でいっぱいです。今後もよろしくお願い致します。

・家族の言葉には耳を貸さないけど、訪問看護師の言葉には従っているが、最近では自分自身で行わず。

・看護師が遅くなった時は電話で、「10分位遅れますのですみません」と連絡がありましたが、今までに1回だけです。看護師が風邪で休んだ時は、ケアマネが診察して対応してくれて、ありがたかったです。寒くなってきてインフルエンザが流行するので、「トイレ、風呂、洗面所へ行く時は、靴下、スリッパを履き上に一枚羽織って下さい」と言われ、主人も私もその通り守ってます。「肌がカサカサしてるのでクリームを塗ってください」とかいろいろ細かい所に気が付いて教えて下さり、ありがたく感謝しています。今から10年位前に主人が家で転倒し、昨日まで元気だったのに要介護5と認定され、寝たきりとなりました。かかりつけ医師の往診と訪問看護とリハビリに来てもらって、要介護4、3と回復し現在要介護1ですが、家の中では全部自分で出来ますが、外出できないのが残念です。今年3月から、医師からの看護師とリハビリが中止となり、訪問看護ステーションの人と交代となりました。心配してましたが、二人とも優しくて明るく、主人と話が合うので喜んでおります。これ以上悪くならないようにいろいろ注意して下さり、足のマッサージもしてもらい、何とか暮らしております。医師の往診の時は、ステーションの訪問時の状態のノートがあり、見てくださってます。この制度があることが非常にありがたく、感謝しております。皆様ご苦労様ですが、患者と家族のために、よろしくお願い申し上げます。

・自宅に自家用車や運転できる者がいないので、緊急時の時に事業所が近かったり、連絡・連携がしっかり整った体制がある方が家族としては有り難いと思います。一人で介護しているので、特にそう思います。

・訪問看護師さん達がまだまだ数が少ない様に思いますと同時に、高齢者が多くなり介護を受ける方達が多くなると思いますので、看護師さん達を一人でも多く育てて頂く医療にして下さい。

・母が利用させて頂いてます。母以外に家族の者の安否にも気を使って頂き、死にかけてた家族の者（父）の異常を早期発見して頂き命拾いしたことがあり、命の恩人だと思っております。安心してお任せしております。

・年に1～2度耳鼻科で耳垢を取ってもらっていたが、出掛けられなくなり固くなった耳垢はオリーブ油が柔らかくする事を教えてもらい、取りやすくなった。介護者が腰が痛いので、利用者の体位を変えたり、洋服やシーツのしわ取りに滑りの良い手袋を覚えてもらい、とても楽に出来るようになった。

・身体の状態を見て、参考になる助言を下さり、心まで軽く温かく感じる事がよく有ります。訪問日は毎回同じ看護師では無いけれど、代わった方で変わった助言、お話を聞く事が楽しみになり、次はどなたかな、何のお話が聞く事が出来るか。殆んど私のお喋りを聞いて下さる時が多く、過ぎない様に注意します。反省も。皆さんの仕事での心構えに、勉強をされておられると感心致します。訪問という仕事は患者のみの対応で無く、その家の家庭の事情も有っての対応。訪問看護ですと決して良い事が続くとは思えません。この仕事に係わる看護師、介護士の皆さん、大変な仕事だと認めます。どうぞ御身体と心の健康を大切に心掛け、患者の個性に添う様に対応して下さいましたら、何方でも心温かく、優しさに癒され元気になると信じます。人柄を感じる看護師さんに楽しみと期待をします。