

<訪問看護>

○問17 サービスを利用することで、ご自身の健康に対しての不安が軽減されましたか？

・夏期の体力低下、食欲低下、脱水など、独りでいると心配であるが、見守って声掛けして下さり乗り越えられた。

・身体的には無理な状態ですが少しでも良くなるようにと努力して下さるのが感じられます。

・本当に良くなるか未だ不安は有ります。

・特にないが、家族介護者からすると不安が和らぐ事もある。

・皮膚の疾病と指摘され、医師の診察に繋がった。

・介護する人、介護される両方ケンカになる事があります。その時には意見を聞いて下さりほっとする時があります。

・きちんと注意すべき点を話してくれる。担当医に報告をしてくれる。

・不安に思っている事を話して聞いてもらえると安心できる。

・家に引きこもりがちなところを、外に出るきっかけを作ってくれました。

・具合が悪くなった時連絡を入れたら担当者不在だったので、別の人が夏場なのでか熱中症で終わらされた。担当の方に熱中症対策を十分伺っていたので私自身それはないと思ったのでとても不安になった事があった。その後連絡もなく結局入院する事になった。

・食事や排泄、メハビリメニューなど適切にご指導を頂いた。本人の体力、気力内の状況に応じて立位、歩行のリハビリに少しずつ自信が持てる様に観察出来る。

・一日中ベッド生活でした。足に力が出ないし車椅子でした。寝たきりにならないようにと、お願いしておりました。体を動かす運動とか、脳トレとか続けて行って下さり、今ではベッドから立ち上がり、ゆっくりですがトイレとか食事等にも歩いて来るようになりました。

・リハビリの効果が表れるのはすぐではない。正しい方法や環境作りをしていく中で、少しずつ表れてくるものである。焦らないでやっていく事が大切である事。絶えず前向きに捉えて下さり、褒めて認めて下さり、励まして下さる。

・妻に話しづらい事を看護師さんに話をしている様子。週一回でもお風呂へ入る日である事を自覚し、外の空気も一緒に行ける様になればと思っています。

・発熱した時の対応の仕方、導尿の際、血が出た時の対応の仕方などの不安が軽減された。

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「訪問看護」を利用する上で(または事業所を選ぶ上で) 大切だと思うことは何ですか。最大5つ選択いただき、下記□枠の中にご記入願います。

・家庭で介護を背負っている者にとって、この先一体どうなるのかという不安で一杯です。老々介護で自分も倒れた場合のことも不安です。精神的なケアが大切だと思います。

・専門職の方への信頼感。家族へのアドバイス。当事者への優しい対応。

・緊急時には家族は不安になっていしましますが、○○事業所はいつもすぐ駆けつけて下さり、本人も家族も安心して過ごせます。

・かかりつけ医に十分なこと聞きにくい。気付かないこと代弁してもらおう事が出来る。看護師が患者に対して熱心に考え、時間を上手に使って相手してくれる人が居る。

・看護師が家に来て下さるので、その方の雰囲気、人柄、信用出来る事が大事で、利用者（気難しい）とも上手く付き合える人である事。

・自宅に出入りしていただくことでプライバシーなどの個人情報が分かってしまうので、人間的に信頼出来る方であることが大切であると思います。何より利用者のことを良心を持って考えて下さることが大切であると思います。

・病気である以上、薬は仕方ありませんが、どんどん増えてゆくことに不安を覚えます。訴えた症状が治まれば、何とかその薬を減らす、中止するという方向に指示していただければと思うことがあります。特に高齢の場合、全く理解しないで飲まされているという感覚になる（これでいいのかな）と思う時があります。

・訪問看護師になっても研修会は再度やってほしいです。ちょっとした運動、衣服の着脱、体の支え方など経験豊富な人との差が大きく感じた。不安感を持たない信頼感と本人に関わる人達との連絡と調整が大切だと思う。

・知識、技術が低いと不安を感じ、相談も出来ない。

・10番について、どの様に連携されているのか一切知らされていない。利用日記（報告）が家族が良く読め、伝わる様にすること必要！！

・看護師個人の能力、個性、意欲などによって評価はかなり変わる。何人かの方が来られ、過去の方々には大変良くしてもらっていたのだが、現在の方の評価として一応は考えてつけた。しかし、事業所としてどう考えるべきか迷った。現在の方は能力は

あると思うが、心情的に突き放されている感じがして満足感が高くない。

- ・玄関で靴を揃えて脱いでいなかったり、看護中ずっとコート着て帽子をかぶったままの人がいた。最低限のビジネスマナーは必要だと思う。

- ・様々な病気を持っての在宅医療ですので、患者中心になるのは必然的なのですが、家族（看護する者）に負担を増さない様に配慮して欲しい。

- ・お世話になって2年余りになりますが、かつて一度も口論等、不愉快な思いをした事はありません。年も相当離れているせいか、子供よりずっと誠実です。今後も宜しくお願いします。

○訪問看護のユーザーからの主なご意見・ご感想

- ・全く突然に介護サービスを受けることになり、本人と家族に戸惑いがありましたが、ケアマネジャーの方、介護サービスの方、色々連携して頂き助かりました。特に介護を受ける者の心情を理解して頂ける方々に巡り合えて良かったです。

- ・自分の事を担当する人がバラバラなので、人によって対応が変わってくる。

- ・理学療法士の技術に差が大きい。有給で研修させ、技術向上をさせてほしい。時間を一杯使ってリハビリをしてくれる人と、ゆったりとしていてリハビリに効果が薄い人と差が大きい。

- ・正しい知識と技術や適正な料金は最低限のルールだと思います。高齢者、障害者は社会的弱者であり、特に1人で外出不可能な場合、訪問事業は唯一「外」との接点となります。優良な事業所であることは勿論のこと、訪問される職員1人1人が要介護者をどれだけ理解し、寄り添えるかが時として高度なスキルより必要かつ、効果的な場合がある事を忘れないで頂きたいと思います。

- ・訪問リハビリを受けているので、月一回の看護師の訪問が義務付けられたと説明を受けている。しかし巻き爪を切って欲しい、よくむせるなど話しても「それは医師に言って下さい」何の為に訪問されているのでしょうか？態度もどちらかと言うと上から目線に思える。高齢の母とのコミュニケーションや良好な関係も築けていないように感じられる。

- ・いつも御世話になっております。有難う御座います。こちらの事業所さんでは訪問リハビリもお願いしているのですが、この頃宿題が無くなってしまって又、出して頂くと有り難く思います。是非お願い致します。

- ・20分のリハビリでは短すぎる。健康状態のチェックに時間が掛かるので本来のリハビリの時間が短くなってしまふ。

- ・愚痴しか言えないのでしょうか。何にも改善されない。意味ないと思う。以前も書いたけど、何一つ直ってない。愚痴言うのも疲れました。私は本当に怒っています。

身体の調子も悪くなる（すぐに身体に表れる）看護師さん代え過ぎ（平成30年4月～平成30年11月）もっと来て欲しかった。12月から違う人に1年も満たない。短か過ぎる。看護師さんをあまり代えたらダメでしょう。こっちの事も考えて欲しい！ストレスがたまる。

- ・訪問が終わり印を押す時、時間の欄が空欄になっているのに印を押すのはおかしいのではないかと思います。普段は時間が決まっているのでまだいいが、緊急の場合30分未満か30分以上かでトラブルの原因になると思います。

- ・医師と看護師の仕事の住みわけ、連携がよく分からない（説明がなかった）医療（事前の尿検査採取キット入手）を直接医師に要望したら、看護師に先に話をして、そちらから要望を通してほしいと断られた。何故より時間をかける必要があるのか？素人判断だとしても、本人を連れて行ってからでは診断に時間がかかり、本人の負担を軽くしたいための事前準備だったのだが。

- ・訪問中のメールや、電話の応答は控えて頂きたい。スマートフォンはマナーモードでお願いします。交通状況で、多少の時間の前後は仕方ないけれど、それ以外の理由で大幅な遅刻は困る。看護記録書、報告書、計画書が読みづらいので分かりやすく書いてほしい。

- ・ケアマネジャーとよく連携を図り、こちらのやって欲しい事を分かってくれて助かっています。

- ・看護師さんにも、手の遅い要領の悪い方、逆に、手の早い要領の良い看護師さんと色々みえますが、時間にみえてしっかり時間通りサービスして頂けるなら良いのですが、看護師さんが毎回違って、遅れてみえて、時間よりずっと早くに終って次へ行かれる（帰られる）方がみえます。時間より早く終ったり、予定のサービスをしないで良い日は、足湯や爪などのケアをして頂く事になっているのに早くに終わります。少し納得出来ないでいます。不平、不満を言えば、この家はやりにくい家とレッテルを貼られそうと言いつらいです。以前、ケアマネジャーさんにお伝えしてもらいましたが…2度3度となると言えません。介護保険料は医療保険に比べ、かなり高額です。効率的で心のこもった温かいサービスを求めます。

- ・本人は施設や病院で死を迎えるよりも在宅で迎えたいと希望しておりますので、訪問して見て頂けるこの制度には心から大変感謝しております。ただ、一人で迎えるのはかなり心細いようで、傍にいつも介護者が居てほしいと望んでいるようです。当人でなければ分からない心理だと思います。私もできるだけ本人の希望に沿った方法で人生を全うしてもらいたいと思っており、看護師さんの助けを借りて介護ができることを何より嬉しく思っております。これからが大変です。どうぞ宜しくお願いします。

- ・小さな気付きは大切ですが、余計な事柄に関心を持たれると困惑します。プライバシーに深入りしない様をお願いします。

- ・今年度だけでも3名の看護師さんにお世話になっております。一定期間訪問して頂

いて、ある程度経過を把握して頂いたら、生活状況や体調等の把握の為の質問は「一問一答」の連続的な仕方ではなく、ある程度の経過等を踏まえた聞き方をして頂けると話しやすい様に感じます。YESかNOの返答は、機械的な感じがして状況を伝えにくいものです。又、経過を踏まえて聞いて頂けると、また一から話す必要の無い事が分かり、話す負担が軽くなる上、覚えて頂いている安心感も感じる事が出来ます。不調の訴えを「そんな事はない」と一言で退けられる事は、伝える事を諦める事に繋がっていきます。大した事はないと感じられても、まずは受容して頂く事が肝要と思います。そもそも本人の感じ方を否定する事の意味が分かりません。持病や生活面での悩みを1つずつでも整理してこられたのは、これまでお世話になった看護師、皆さんの支えがあっての事と深く感謝しております。悩みは尽きない毎日で、ご苦勞をおかけしている事と申し訳なく思いますが、今後共よろしくお願い致します。温かくご親切な対応をして頂いており、療養生活での大きな支えになっております。大変にご苦勞の多いお仕事と、皆様の姿勢に日々感服しております。私自身も余分なご負担をおかけせぬ様にと、微力ながら気をつけていきたいと思っておりますので、不手際な点がございましたら遠慮なくお知らせください。よろしく申し上げます。皆様もご自愛くださいませ。有難うございます。

・認知症の人は、自分がどこに居るか判断できません「自分の故郷の生家ではない」事だけは判っています。だから不安で迷子の様な心細い気持ちでいます。故郷の方言で介護の会話が出来れば最高です。

・そもそもこうした御意見版の表示。その他利用者の要望要求関係を書面で、しかも匿名で提示されることは、利用者の権利を認め最愛の対象者として認めて戴き、誠に有難く受け止め、且つ崇高なる献身的な御任務に遂行やられているもと信ぜられ、深く敬意を表するものであります。弱き者の味方となって戴き、その周辺を見守って戴き故に個人的な事柄になって恐縮ながら、私の様な百才を最近越した所謂年齢が三桁以上になり、人間としても人生としてもそれぞれ限界を越した人間として、常識的にもいろいろ迷惑を掛けることに相成り当方よって御世話になることが種々雑多であります。私も大正に生まれ昭和と平成を切り抜け、新しい時代に突入しようとしております。その間の人生経験も公私共にいろいろ有りました故に、昭和の長さ世の通り日中戦争、第二次世界大戦といろいろで、私も同戦争とも約10年程現役及び予備兵として服務して参り何か負傷に止め一命を御蔭で續ことが出来ました。一種の人生の恵みであります。但しそれらは人生の過ぎた事柄で余り長くはないが、これからも多少生きて行く訳であります。はや御世話になることばかりですが、やはり少しでも有意義な人生で送りたいと思ひ、看護師さん達に迷惑を掛け良い待遇を受けております。前にも申し上げた御社御事業所の御配慮ある御指導によって、完璧なる御折衝を持って満足して頂いております。