

〈定期巡回・随時対応型訪問介護看護〉

○選択質問 次の項目のうち、あなたが「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」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。1位から5位まで順位をつけていただき、下記口枠の中にご記入願います。

・契約書上の提供されるサービスが良く分からない状態で、具体的に詳細な内容の説明も無いので苦勞する部分が有る。尚且つ、毎月料金だけは引き落とされていくので気分が悪い。ただ、母親を預けているのであまり文句も言えない。そういう意見等をなるべく聞き入れてもらえる则有難い。(2→9→8→1→5)

・忙しいとは思いますが、ブザーが長い間鳴っていて、ヘルパーの訪問に時間がかかっている模様。早目の対処をお願いします。(11→6→13→14→10)

・身体のお世話になると、やはり安心感、信頼感が大切だと思います。いつも気遣い丁寧ですし、頭が下がります。メンバー数名でお世話になってますが、一貫性がありこちらとしては、逆に安心感があります。(14→13→1→12→9)

・利用者の状態に合わせて適切なサービスを提供して下さるから、とても安心出来る。(1→2→11→9→12)

・人を看るのだから、きめ細かく見て気が付いて欲しい。全体的には、事業所に対して良い評価は出すものの、やはりそれなりの料金を支払っているのに、人によってバラツキがあってはならない。にこやかな笑顔であっても、本当に人によって違う。気が付かない事、思う事があり、そうした点を無い様にして欲しい。(14→8→10→13→5)

・緊急呼び出しボタンを押した時に、不満を口にされた事があり、それ以降、遠慮する事が多々ある。事業所へ申し入れした事があり、改善はされましたが、多少。ユーザー本人が遠慮している。(2→12→6→13→14)

○定期巡回・随時対応型訪問介護看護のユーザーからの主なご意見・ご感想

・時には、臨機応変で家族の了解を得ずとも利用者の希望を優先して早めに対応してほしい(家族は仕事中で電話に出られない時間もあるので、その連絡を待つ

てから対応していると、利用者本人からしてみたら、なぜすぐにはしてくれないのかと不満に思っているから)

- ・ 患者がベッドの上の一畳ほどの世界にいる事を思ってもらえるとありがたいと思います。身動き出来ない患者にとって、看護師達の言葉一つで希望を持つことができ、明日への一歩を見つける事があります。

- ・ 利用者は各々やって欲しいと思っていることは違うので、職員さんはそれを分かって欲しい。衣類、夜具等、利用者が身につける物の扱いは丁寧にやって欲しい。例えば布団を直接床に置いたり、マスクの内側に触ったり、気になる事は多々ある。

- ・ 我儘で自己主張の強い母を辛抱強く対応、ケアして下さり感謝に耐えない。