

〈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？

・薬のカレンダーに一回ずつ小分けし目に見える様にして頂いた為、助かりました。（回答③）

・リハビリ体操など絵にしたものを持ってきて、分かりやすく、自分でやっている。（回答 未記入）

・服薬に関する助言、とても適切な指示をくれます。くだいて飲ませていた薬を湯せんにとかして飲ませる様になり楽になりました。褥瘡の処置をプロペトかイソジンか迷うときも、どういう状態ならこちらと分かりやすくフォローしてくれます。判断に迷うとき相談すると、本当に分かりやすく教えてくれて助かります。（回答⑤）

・具合が悪くなった時、いつでも相談できるという安心感が持てた。すぐに相談するほどではないが、少し具合が悪い時、次の訪問時に相談できると思うと心強い。（回答④）

・認知症の行動にどの様に対応したら良いか、衛生面でどの様な事に注意すべきかなど、解りやすく教えて下さりました。（回答⑤）

・おむつの選び方や当て方が全く初めてで何も分からなかった時に、細かく教えて頂いて助かりました。緊急で電話連絡した時も、丁寧に細かく情報を頂けるし、もしもの際は急慮の訪問もして頂けるという安心感は格別です。（回答⑤）

・室内での転倒が増えた時に対応策を考えてもらい、不安は軽減されました。（回答⑤）

・ヘルパーやケアマネと連携してくれたり、共有ノートへ細かく記載してくれたりする事で、情報共有、状況確認ができています。（回答⑤）

・水分を充分とらないといけないことがよく解った。食欲がない時何回かに分けてこまめに食べる方法を教えてもらった。（回答④）

・体調不良の折、医者に診察が必要かどうかの選択について、適切な助言をいただいた点。（回答④）

・出血があった時、すぐに受診するよう助言されすぐに行動出来ました。検査結果をみて食事のアドバイス、運動量等を考えて下さいます。（回答⑤）

○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。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。

・ケアマネジャーさんとの意思疎通は、一番大切な事だと思います。訪問医療の先生と、病院の担当医の先生との連絡が密である事、日々お世話をして頂く方の意思疎通も大切かと・・・。（回答⑤）

・在宅だと、夜間体調がおかしいと思ったりしても、病院は閉まっています不安になりますが、電話をする事が出来るので、とても心強いです。（回答⑤）

○訪問看護のユーザーからの主なご意見・ご感想

・大事な物が入っている場所に勝手に開けないで欲しい。ある程度の要望を聞いて欲しい。

・今のサービスには、大変満足しております。ただ、スタッフは何人もいますし、やめてしまう方もいて、訪問される方がどなたかは分かりません。なかには「ちょっと合わないかな？」という方もいますが、なかなかその方以外の人では言いにくいものです。仕方のない事は思いますが、何か気軽にそういう気持ちを言えるといいなあと思ったりします。お互いに気持ち良く利用出来る方法はないものかと思えます。

・現在診ている患者にとって、今のサービス以外にどのようなサービスが必要かを教えて欲しい。

・防犯の事ですがサービス中の家（玄関）のカギかけ等の声かけはマニュアルには無いのですか？短時間でも必要かと思えます（高齢の者への声かけ）

・こちらの不安や質問にも丁寧に答えて頂けていると思います。こちらの要望にも連携して頂いて週2日間あったときは別々の方でしたが、同じ話をする事なくしっかり情報も伝えられているようでした。他の訪問介護の方とも連絡ノートを使いながら様子を伝えて頂けているので安心しています。

・どんな時間、曜日でも最後まで聞いて頂いた上で選択肢を用意してくれる事。その上で訪問看護師の対価があまりにも安く思われ、それ相応の報酬のUPを望みます。利用者側がネガティブになってしまいます。

・利用者中心すぎて家族に対応を迫りすぎ。利用者は高齢である為、ある程度の体調不良はよくある事で、その為にすぐに病院受診を勧められて、それにすぐに対応しなければならない為、家族の体調が悪くなる。

・訪看、かかりつけ医師との各データの共有。必要な医療対応を密にしてお願いします。

・いつも同じ人ではないので、名前を言ってくださると本人も親近感がわくと思います。毎回丁寧に対応していただき感謝しています。

・いつも笑顔で訪問下さる皆様方に感謝申し上げます。意見や要望と言う程の思いはございませんが、あえて取り上げるならば、スタッフ間の引き継ぎをもう少し細かくやって頂けると有難いです。最初の取り決めが、人が変わるごとに「な

あなあ」になっているような気がしますので、よろしくお願い致します。出来るだけ担当の方が変わらない方が落ち着きます、というのが本音です。勝手に言うてごめんなさい。

- ・ごく一部の看護師が利用者に対して、小さな子供に対して会話するように、きちんとした敬語が使えない人がいますので、改善してほしい。いくら相手が老人といえども、大人であるからその点は注意してほしい。

- ・投薬のチェックを二人でやっていた。Wチェックでミスを減らそうとする気持ちが見受けられる。

- ・対応の速さ、専門知識に基づく適切なアドバイス等、本当に助かっています。何かあった時には相談出来るという安心感は、かけがえのないものです。今後も引き続き利用させていただきます。

- ・現在のところ、別にありません。ただ以前に、お若い方で一生懸命なためにだと思いますが、こちらの考えを聞かずに独走されて、困ったことはありました。人間関係の難しいところです。研修会などで取上げていただきたいと、その当時は切に思いました。