

訪問看護ステーション 利用者さまからの声 (抜粋)

1. お礼・感謝等

- ・この間あぶなく肺炎をおこし入院するところでした。訪問看護師さんがいまの様子を手紙にくわしく書き、かかりつけの医師にわたしました。先生の一言（あぶなかったな！）（訪問看護師さんのおかげだなあ！）入院しないで済みました。ほんとうに有りがとうございました。
- ・いつもお世話になって居ります。最近家の主人の足の運び方がとても良くなったと他の人から言われる様になりました。私共家族全員とてもうれしく思っています。これも看護師の方々のおかげと主人自らのやる気がここまで来れた成果だと思っていますので、これからも同様よろしくお願い致します。
- ・マッサージ中は色々な話しにはすみ脳のマッサージにもなります。ありがとう。
- ・夜遅くに来てくれて助かる。本当に献身的です。
- ・介護新入生の私には最初は何をしても不安だらけでしたが、そういう気持ちも理解していただき親切丁寧にご指導してもらっています。何よりも母に効果的な、あきのこない運動や励まし笑顔で接して下さいて勇気をいただいています。一日でも長いお付き合いになれる様病状の安定を願う日々です。これからも宜しく願いいたします。
- ・母親の栄養補給に際し、介護食品メーカーよりサンプル等訪問時頂く事により、本人はその中から自分の好みをはっきりと打ち出し喜んでいきます。
- ・利用させて頂きましてから一年余り経過しました。全く知識のなかった家族として、優しく話を聞いて頂き、適切な指導をして頂いています。不安なことがあると前日から訪問看護の日を心待ちにして居り心配事が解消されるとホットした態度が自分ながら看護師さんに対する期待が増していると感じています。投げやりな気持ちを救っていただけの訪看さんに感謝しています。今後共御指導のほどよろしくお願い致します。
- ・利用者の事を常に考えてくれていつも感謝しております。前回ショートステイ⇒入所で老健を手配していただきその対応はすばやく拒否する親を何度も訪問してくれ足を運んでくれてありがたいと思えました。一点だけ意見させていただければ・・・そこの老健の情報をもう少しいれてほしかったなと思えます。なかなか自分の思うような所はないのが実際でありむずかしい所です。父母のケアマネさんは本当に一生懸命動いていただき気配りも良くすばらしい方です。
- ・一週間、人と会話をしない事がある。訪問看護師が来て話をする事で、ストレスが吹っ飛ぶ。
- ・かかっているのは妻、回答者は夫ですが、親切ていねい。全て合格。
- ・歌を歌ったりするのがとても良いと思えました。

- ・医療的なことだけでなく、制度のことや生活用具、リハビリのことなど幅広い内容のサポートをしていただけて感謝しています。
- ・訪問看護師さんの全ての内容についての行動・サービス大満足して居ります。特に年代と共に自信をなくしつつある私達の背中を押し続け、勇気を持続させて下さり感謝して居ります。
- ・病院の先生にも言えない事を言ってくれて助かっている。
- ・お世話になっております。本人もそうですが、私が訪問を待っているように思います。すべておまかせして、のんびりとした時間を持つことができます。帰る時間が遅くなる事で次の訪問先に支障がないか心配です。大変満足しております。今後共よろしくお願い致します。
- ・105歳の誕生日を元気に迎えることができました。本当に嬉しいです。日々、緊張感の中での生活ではありますが、皆様方のおかげで体調管理、予防対策又家族に対する暖かな励ましの言葉に支えられて大過なく過ごすことができました。これからも明るく母に寄り添っていきたいと思っています。どうぞ宜しくお願い致します。
- ・毎週来ていただいく訪問看護師さん達は、とてもチャームングでてきばきと行動していただき本当にありがとうございます。この度は、訪問看護師さん達の行動が余りにもスピーディーで、おどろきました。医師もビックリしていました。お陰様で、私も体調が良くなりました事を感謝致しております。
- ・言語療法を続けたおかげでディサービスにいても楽しく過ごしています。TVのニュースや新聞にも興味を持って聴くようになり話題も豊富になってきています。リハビリの内容をいろいろ工夫して下さいあきなく続けてこられたのも先生のおかげと感謝しております。今後とも宜しくお願いします。

2. 意見・要望

- ・声の大きさを抑えてほしい。
- ・訪問する時は、マスクが必要では？
- ・点滴をお願いしているため、本人が理解できるように例えば『白衣』を着ていただけるといいかな…とも思う。
- ・ぜいたくを言うときりがない。本当は2日に1回位リハビリできるとよいと思う
- ・所長と担当の看護師さんの名前は記憶しているがその他の看護師さんの名前と顔が一致しません。名刺に似顔絵等があったらいいと思います。

- ・介護者、高齢者が増えていく一方看護師さんが不足と御聞きします。その現場でしか理解出来ない困難さを事業団の方々は把握してより待遇を改善して上げてほしいと心から思います。本当に私等は助けられておりますので、今あるのは皆様のお陰です。
- ・体調の変化等、本人からの訴えがないとわからないので、気づいた事や受診した方が良かった時は教えて下さい。また不穏時や体調不良（どうも少しだるい）時の声かけも時々どうしたらいいか私もわからない時がありますので、ご指導これからもお願いします。
- ・訪問時間に間に合わないからとあって、スピードを出さず、時間を早目にして来るのも心がけです。ギリギリか過ぎて来る方もいます。しっかり、この方は時間に来ることがないとわかっていますので、あわてず事故を起こさずに来て下さい。
- ・訪問看護師さんのリハビリには満足しているのですが、OTとの関係が長い事もあり、マンネリ化してきたせいなのか、施術の方法があまり変わらず経過しています。こちらの要望も時々聞いて頂き、リハビリ内容に取り入れてくれると助かります。
- ・母の傍で、「身体も弱り、体力もなくなっている。仕方ないですね。」という方がいらしたが、母はまだ理解力もありうつという心理的病気を持っているので、追い討ちをかける様な言葉は言わないで欲しい。
- ・電話相談（コンサルティング、休日・夜間）などがあると心強いと思います。
- ・患者が無理な話が出ましたらはっきり納得する様に説明して、「だめですよ」と言って下さいね。身内の言う事は聞きませんので……。どうぞこれからもお世話になります。大変心強いですよ。
- ・祝祭日と利用が重なった場合、訪問看護がやむなく休みとなりますが、できれば休日もお願いしたい。
- ・看護ケアの方向や到達点等の目標を利用者本人へも示すことで励みにもなると思います。例えば小さな掲示図や言葉等で繰り返し伝えてもらえるともっと良いと思います。
- ・口腔ケアの嚥下のリハビリ、発声のリハビリが出来ると良いなと思います。
- ・連絡の仕方に、メールというのを取り入れて頂くと有り難い。喋れなくても動きが鈍くても、指先ひとつで連絡が取れるので。
- ・看護師さんは十分連絡して下さっていると思うのですが、連絡について先生の方でその答えには触れない事があるのです。その事が気になります。後は、何も言う事はなく満足度は100点です。
- ・事業所に電話した際、担当看護師が不在の場合に話が通じない事があり、連携を取って欲しい。
- ・時間が短くて足りていません。増やしていただけたなら、なおありがたいです。