あなたは、どのような気づき、観察の視点を持って応対されますか？ 個人ワークシート➡グループワーク１

Ａさんは一人で受診しています。息子さんと一緒に住んでいると聞きました。
２年くらい心不全の治療薬をもらいに受診しています。

本人：Ａさん、女性、74歳、要支援１　心不全
長男：Tさん、50歳、兄弟なし、結婚歴なし

４月の受診

おでこに痣のようなものがありそう

A

本人に声をかけますか？
⇒声をかける
「最近転ばれましたか？」
「黒くなっているところはどうされましたか」

誰かと相談しますか？
・部署内で共有
・一緒に確認し話が聞ける
・主治医
・電話して家族に

B

本人に声をかけますか？
声をかける
「どうしましたか」

誰かと相談しますか？
院内共有

C

本人に声をかけますか？
・いつもと違うと声をかける
・関わりのある方だと声かける
・次回まで様子みる
誰かと相談しますか？
・部署内で共有

5月の受診

前月の受診時より落ち着きがなくどこかうわの空にみえる。新たな痣もあるようだ。

A

本人に声をかけますか？
⇒声をかける
「また、まぶたをぶつけたりしましたか？」（そわそわしているので）「家で何かありましたか」
「気になることはありますか」
誰かと相談しますか？
・包括、ケアマネ、主治医、Ｎｒ.師長
・家族に遠回しにきく
・この段階ではMSWへの連絡なしかも

B

本人に声をかけますか？
声をかける

誰かと相談しますか？
院内共有

C

本人に声をかけますか？
・転んだ？変わったことはないか声をかける

誰かと相談しますか？
・ケアマネに相談
・外来看護師内で共有

6月の受診

右ひざをかばうように歩き診察室に入る。うつむきながら医師の話を聞いている。

A

本人に声をかけますか？
⇒声をかける
「もしよければゆっくり話を伺ってもよいですか？」
外来では時間が取れず
「足はどこかで診てもらいましたか」
「息子さんは病院に送ってくれないのか」

誰かと相談しますか？

B

本人に声をかけますか？
声をかける

誰かと相談しますか？
院内共有
（ワーカー等）

C

本人に声をかけますか？

誰かと相談しますか？
・ケアマネに相談
・看護師、医師、ＭＳＷと相談

7月の受診

予約日に来なかったので電話をしたら、昨日転んで腰が痛く病院に行けないと返事があり翌日受診としたが来なかった。

A

誰かと相談しますか？
・家族と連絡、救急搬送となったか聞く。していなければ息子に受信を促す。

他の機関とも相談しますか？

B

誰かと相談しますか？

他の機関とも相談しますか？

C

誰かと相談しますか？

他の機関とも相談しますか？
・CM、家族へ相談
・MSW経由で市などへ相談

８月

救急搬送

呼吸苦にて体動困難となり救急搬送となる。どうやら食事もとれておらず薬も飲めていなかった様子。

あなたは、どのような気づき、観察の視点を持って応対されますか？ 個人ワークシート➡グループワーク１

Ａさんは一人で受診しています。息子さんと一緒に住んでいると聞きました。
２年くらい心不全の治療薬をもらいに受診しています。

本人：Ａさん、女性、74歳、要支援１　心不全
長男：Tさん、50歳、兄弟なし、結婚歴なし

４月の受診

おでこに痣のようなものがありそう

D

本人に声をかけますか？
誰かと相談しますか？
「その痣どうされましたか？」
・（部位によって）受診を勧める
・聞ける範囲で様子を伺う
・本人の発言によって詳しくきくかそこまで詳しくは聞けないか
・院内で共有しておく（外来）まだ
・包括やCMにも事前の共有、情報収集

5月の受診

前月の受診時より落ち着きがなくどこかうわの空にみえる。新たな痣もあるようだ。

D

本人に声をかけますか？
「その痣どうされましたか？」
・（部位によって）受診を勧める
・聞ける範囲で様子を伺う

誰かと相談しますか？
院内共有
（新しいものがあれば）上司や包括やケアマネにも連絡していく

6月の受診

右ひざをかばうように歩き診察室に入る。うつむきながら医師の話を聞いている。

D

本人に声をかけますか？
・どうしましたか？
・どうやって（手段）で来ましたか？誰と来たの？
・生活状況困っていることない？
・受診しているか？
・家族への連絡取ってもいいか
誰かと相談しますか？
・CM、包括と共有

7月の受診

予約日に来なかったので電話をしたら、昨日転んで腰が痛く病院に行けないと返事があり翌日受診としたが来なかった。

D

誰かと相談しますか？
・電話してみて状況確認（安否/体調）
・CM、包括、生活保護へ確認
・家族へ連絡

他の機関とも相談しますか？
包括、生活保護、CM

８月

救急搬送

呼吸苦にて体動困難となり救急搬送となる。どうやら食事もとれておらず薬も飲めていなかった様子。

E

気づきや観察の視点を話し合ってみましょう。　〔正解はありません。グループワークで様々な意見を聞くことで新しい発見、気付きを得ることが目的です。〕

Ｂグループ・８月：見た目の変化分かりそう
Ｃグループ・外来看護師、医師が気づく
・ぶつけた痣を疑う（４月頃）
・整合性あればよいが無ければ４月時点で通報

あなたは、どのような気づき、観察の視点を持って応対されますか？ グループワーク２

Ａさんは声をかけても多くを話そうとしません。

何度か声をかけているうちに

「いえに帰りたくない」と言われました

本人：Ａさん、女性、74歳、要支援１　心不全
長男：Tさん、50歳、兄弟なし、結婚歴なし

1　あなたはＡさんにどのような声をかけますか？
・家での様子を少しづつ聞く　　・生活状況を話していただけたら聞く
・「どうして帰りたくないの？」「家で何があったの？」「つらかったね（共感）」、生活状況をききながら「おうちでご飯食べてた？「食欲なかった？」「ごはん作れてた？」「ごはんどうやって食べてたの？」「薬はなくなってたのかな？」「一緒に息子さんとご飯は食べてた？」（息子さんの関係性を探る）
・「どうして？」　　・ここで話しても不利益にならないことを保障したい
・体調はどう？心配なことはある？辛かったですね、大変でしたね。
・（家で家車など使っていたのでは）どうやっていたの？
・兄弟、親戚、友人などの様子を聞く
・面会の時間頻度をみる⇒Tさんの生活状況の予測
・面会時の様子をさりげなく（他の患者さんみつつ）何気ない質問をしながら探る
2　Ｔさんが面会に来たときはどのような声をかけますか？
「息子さんからみて、おうちで気になることはありましたか？」「おうちで息子さんがごはん作ってたの？」（息子さんにも生活状況を確認して大変さを知る）
「息子さん一人でお母さんをみてたんですか？」「いろいろ大変でしたね」「他に相談できる人（頼れる人）はいますか？」
・Aさんが入院前どう暮らしていたか、住環境から伺う。（退院に向けた形で家での様子）
・仕事の様子。Tさんを労わる。相談できる人はいますか？
・病状をどう聞いていましたか？
・どんなふうに家で過ごしてましたか
・息子さんの事情の聞き取り（金銭的に困っていないか）
・お薬は誰が管理していたか？飲めていたか
・今までの生活の様子をきく（本人とTさんの話を確認する）
・Tさん自身の生活状況、困りごとを聞く
3　周りのスタッフとどのような相談をしますか？
・整容の状態で「どうなんだろうか」と職員（看護師、チーム内で）間で話し合う。医師にも相談
・家屋の反応、言動を記録で共有する
・気になるとなったら包括に連絡し、情報を伝える。包括での関りを聞く
・職員間でそれぞれの意見を聞く
・施設がいいか
・話をすり合わせること
・アザの場所も考慮し要因と検討
・院内カンファレンスで情報共有⇒MSW市か包括に
・気になることがあれば教えてほしいと周知しておく（息子面会前後で本人の様子に変わりないか）
・面談委時の違和感は病棟内で共有する
・虐待になる前から包括が関わっていると何かあったときスムーズ
・医師、看護師、他の家族、親族
4　本人や家族を尊重しながら、どちらも安心して暮らせるようにサポーティブなかかわりをしていくためには、どのようなことに気をつけて対応しますか？
・本人←看護師、家族←MSWなど役割分担が必要。
・否定しない　　・良かれと思った行動を捉える　　・双方からのヒアリング
・責めない姿勢
・息子をかばおうとする母多い印象