

## コミュニケーション

## 1 訪問診療医との連携方法

## ■ DESC法

重要な伝えたいことを強調し、要点を短時間でわかりやすく伝える手法

<b>D: describe</b> 描写する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事実（客観的情報）のみを完結的に伝える</li> <li>・ 個人的な感情や推測を入れないことが重要</li> </ul>
<b>E: express/explain</b> 説明する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ describeした情報に対して感じたことや推測したことを伝える</li> <li>・ まずはdescribeで事実のみを伝えexplainする（この順序が大切）</li> </ul>
<b>S: suggest/specify</b> 提案する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 提案や相手に対応してもらいたいことを具体的に伝える</li> <li>・ 命令や強制にならないよう、強い表現にならないよう注意が必要</li> </ul>
<b>C: conclude/choose</b> 結論を選択する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相手がこちらの提案を受け入れた場合と受け入れなかった場合、両方での選択肢を考慮しておく</li> <li>・ 受け入れてくれた場合は「ありがとうございます/よろしく願います」でよい</li> <li>・ そうでない場合は代替の提案が必要になる。代替の提案をあらかじめ考えておき、再度suggestする流れをつくる</li> </ul>

事実に基づく確かなアセスメントからくる提案であることを順序だてて話すように癖づけることで、相手に効率的に物事を伝えることができるようになり、コミュニケーションがスムーズになる。電話でのやりとりだけでなく、ファックスやメールでやりとりする際も、このDESC法は活用できる



この流れを遡って考えると、情報はそれほど多くなくてもよいことに気づく。効率的に最短で重要な情報を伝えるべき場面では、DESC法を活用するとよい。慣れるまでは、DESCに分けて事前にメモをとってから電話をするるとよい

## コミュニケーション

## 2 病院との連携方法

## ■ 連絡先と連絡方法の確認

訪問看護側から病院へ利用者の情報を発信することは、病院から訪問看護に発信するよりも難しいため、連絡先と連絡方法を確認する

<b>連絡方法の確認</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 在宅医療との連携体制も病院によって全く違うため、あらかじめ連絡方法を確認しておく</li> <li>・ どのようなときに病院に報告相談する必要があるからあらかじめ予測しておき、その際の連絡先を事前に確認しておく</li> </ul>
<b>退院してくる利用者の場合</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 退院前カンファレンスで連絡方法を確認しておく</li> <li>・ カンファレンスの機会がない場合：訪問看護指示書の「緊急時の連絡先」を確認し、記載情報が不十分な場合は病院側に確認する</li> </ul>
<b>入退院直後の利用者の場合</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医療連携室などの退院支援看護師やMSW（医療ソーシャルワーカー）が窓口となることが多い</li> </ul>
<b>指示書の記載内容についての問い合わせの場合</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 文書センターを設けている機関は文書センターに確認する</li> <li>・ 医事課が担当のことも多い</li> </ul>
<b>利用者の急な体調の変化に関する場合</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ かかっている外来に問い合わせる</li> <li>・ 利用者のもつ疾患の専門分野の認定看護師がいる場合、認定看護師に直接相談できるシステムのある医療機関もある</li> <li>・ 夜間：その病院の救急センターに相談する</li> </ul>

## ■ 訪問看護報告書のコツ

- ・ 訪問看護師は、定期的に訪問看護報告書を医師に提出する
- ・ 報告書は1か月分の情報をまとめて報告するものだが、簡潔かつ重要な部分をわかりやすくしておく
- ・ 以下のように、項目に分けて報告内容をまとめるとよい

呼吸状態	循環動態	飲食摂取状況	排泄状況
活動・睡眠状況	精神状態	皮膚状態	

- ・ 医師に必ず目に入れてほしい箇所にはマーカーを引いて色づけしたり、褥瘡の状態を確認してもらうために写真を添付するとよい
- ・ 利用者の外来通院時に手紙を持って行ってもらい、診察室で読んでもらい、返事をその場で書いてもらうようお願いすることもある

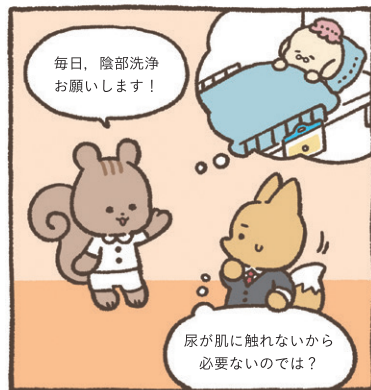
### 3 ケアマネジャーとの連携方法

#### ■連携方法のポイント

<p>医療用語の略語に注意</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在宅領域では、介護職と連携する機会がかなり多い</li> <li>ケアマネジャーは、医療知識の豊富な方は多くないため、医療職以外でも理解できるような言葉をチョイスするように心がける</li> <li>その施設だけで使われている略語も多く、「意味がよくわからないけど聞き返せない……」という状況をつくっている可能性もあるため注意する</li> </ul>
<p>認識組語をなくすための方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「とある事象が起きた」→「この対応をした」という流れは、他職種には理解できないことも多い</li> <li>したがって、「とある事象が起きた」→「なぜ起きたか・なぜこうするのか」→「この対応をした」という根拠を加えて話す</li> <li>自分のもつ知識をすべてのスタッフが共通してもっているわけではないことを、常日頃から意識して多職種連携をはかる（この認識は家族や利用者本人とかかわる際も必要）</li> <li>顔を合わせて話し合うことも重要、必要性を感じた場合は、看護師からサービス担当者会議の開催を提案するるとよい</li> </ul>
<p>事業所間の申し送りの効率化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT連携ツールを活用する</li> <li>利用者自身や家族もICT連携ツールに参加し、直接的なやりとりをすることも有用（個人情報を守られる環境であること、利用者と家族からの了解が得られている環境下で活用する）</li> <li>訪問先に連携ノートやチェックリストを作成し、そこに書き込むことで連携する方法も以前から多用されている</li> <li>状況に合わせ、効率的に情報共有できる手段で連携する</li> </ul>

共通言語で話せる人こそ本当のプロフェッショナル

#### ●認識組語をなくすための方法〈例〉



ケアマネジャーなどに、「尿カテーテルを留置したから毎日、陰部洗浄をお願いします」と説明したが、「尿が肌に触れないから必要ない」と思われてしまった



「尿カテーテル留置により、細菌がカテーテルを伝わり尿路に流入しやすくなり、尿路感染リスクが高まるため、毎日の陰部洗浄での保清が必要」と説明する