



第5回

訪問看護利用者様満足度調査

結果報告書

平成29年度

大田市立病院 訪問看護ステーション

I. 調査の実施概要

1. 調査目的

当ステーションでは、ご利用者様、ご家族様にご満足いただける訪問看護サービスの提供を目指し、質の高いサービスの提供に取り組んでいるところです。

今回のアンケートでは、私達が日々行っている訪問看護サービスの内容に視点をおき、現行のサービス内容への満足度と改善すべき点を把握することを目的に、アンケート形式による調査を実施しました。

2. 調査対象

平成30年1月31日現在の全利用者様 56名

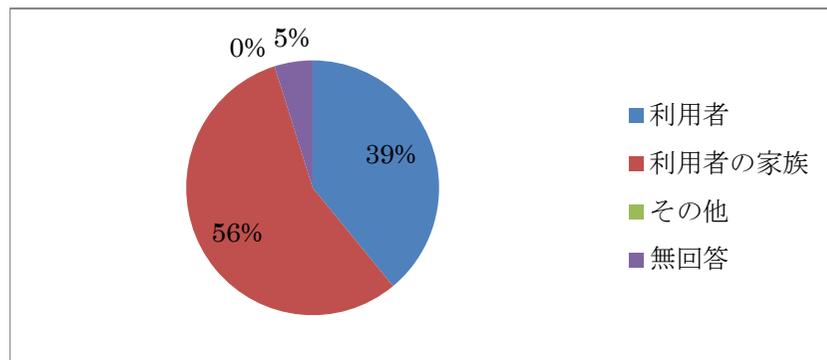
41名のご利用者様、ご家族様から回答が寄せられました（回答率 73.2%）

3. 調査実施期間

平成30年2月13日～平成30年2月28日

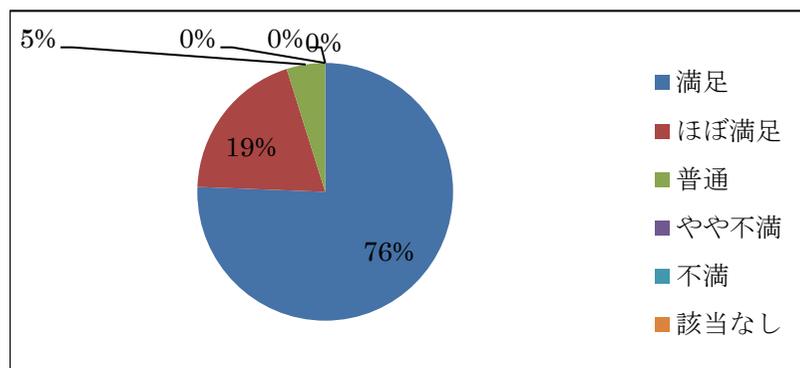
II.調査結果

1.アンケートにご回答いただく方はどなたですか？



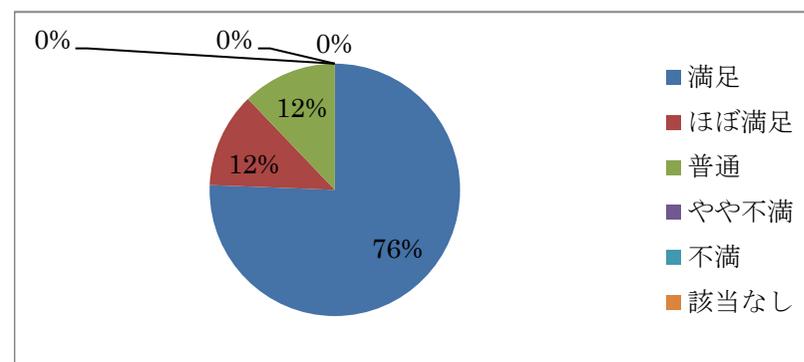
2.訪問看護師から受けているサービスについて伺います。

(1) 看護師は時間通りに訪問していますか？



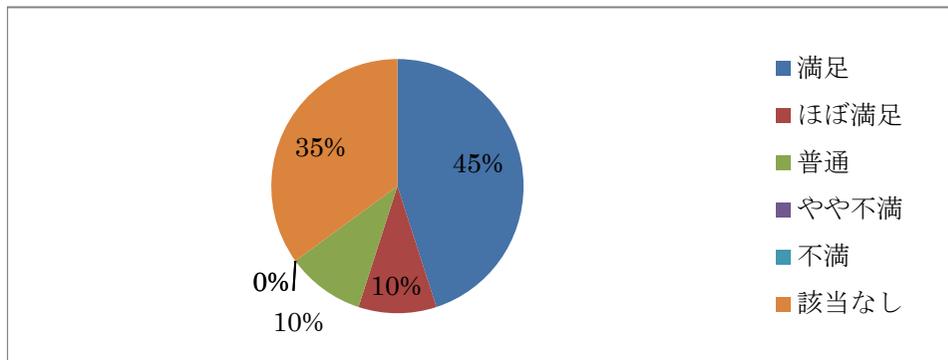
- ・ 定刻です。いつも決まった時刻に来ていただいています。遅くなるときは連絡があります。

(2) 看護師の身だしなみ、言葉使いや態度はいかがですか？



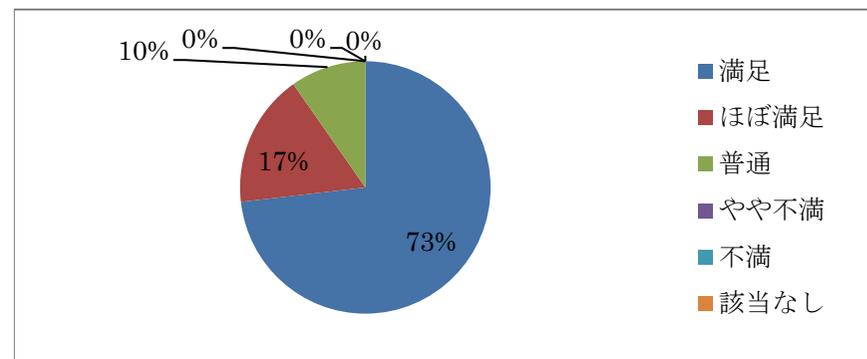
- ・ 丁寧で親しみやすい言葉で話され、仕事のしやすい服装でテキパキとなされています。

(3) 看護師は、24時間365日いつでも連絡がつき相談に乗り対応してくれますか？（緊急時訪問看護加算をご契約の方のみ回答）



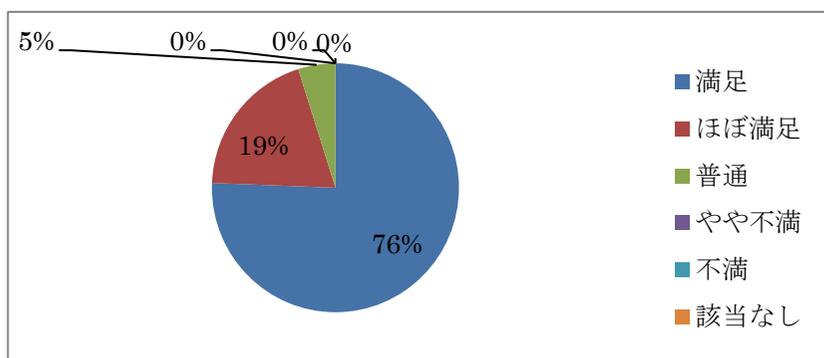
- ・ 去年の11月と12月真夜中に来ていただいてバルーンカテーテルを取り替えていただきました。大変心強いです。
- ・ 休日、遅い時間でもすぐに電話に出ていただき対応されます。

(4) 看護師は、あなたやご家族のご希望や考えをよく聞いてくれますか？



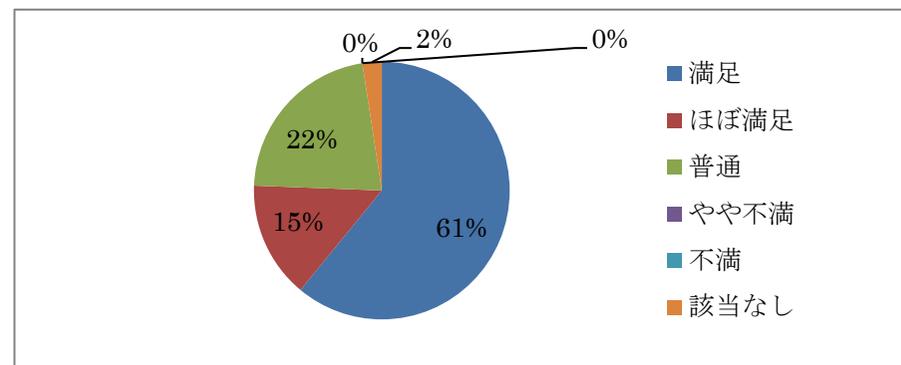
- ・ 身体の様子を聞き取りアドバイスしてもらっています。
- ・ 話しをよく聞いて下さいます。

(5) 看護師は、あなたの身体の状態が変化したときや困っていることがあった場合は、すぐに対応してくれますか？



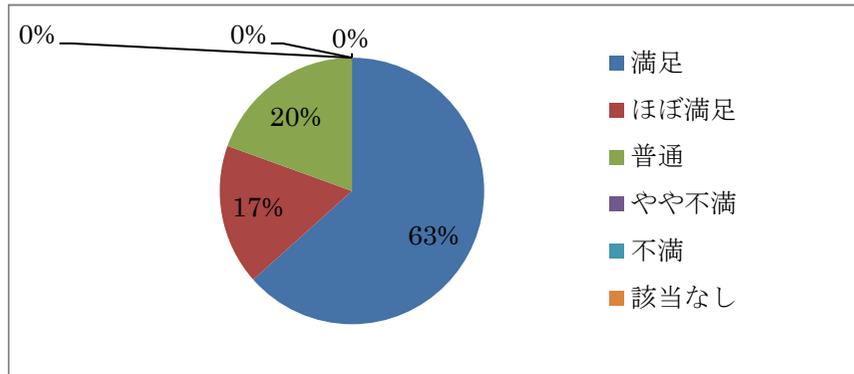
- ・ かかりつけ医に連絡して、どうしたらよいか考え、対処して下さっています。

(6) 訪問する看護師が代わっても、同じ看護を受けることができますか？



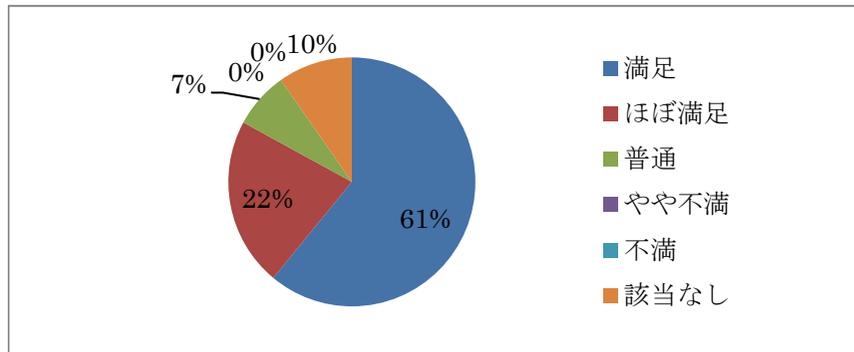
- ・ どなたもよく見てくださいます。看護師同士連絡し合っておられると思います。

(7) 看護師は、身体の状態の変化に応じて適切なケアの方法を提供してくれますか？



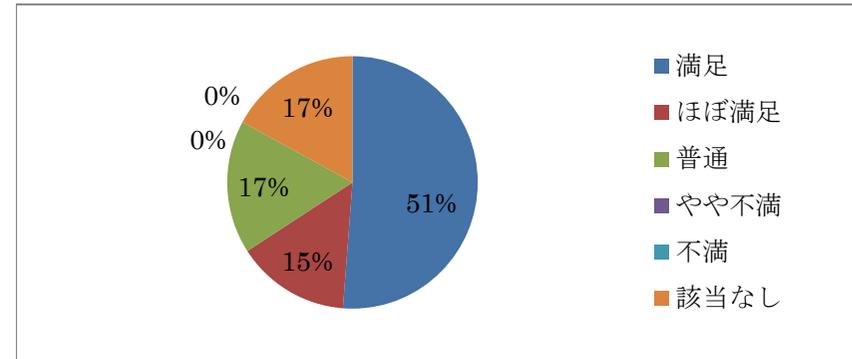
- ・本人のケアがないときは家族の状況をみて頂いています。
- ・左足が麻痺しているが少しでも動くようになれば今度はこうしてみようと励ましてくださいます。

(9) 看護師は、行っているケアの内容とその理由や意味を分かりやすい言葉で説明してくれますか。



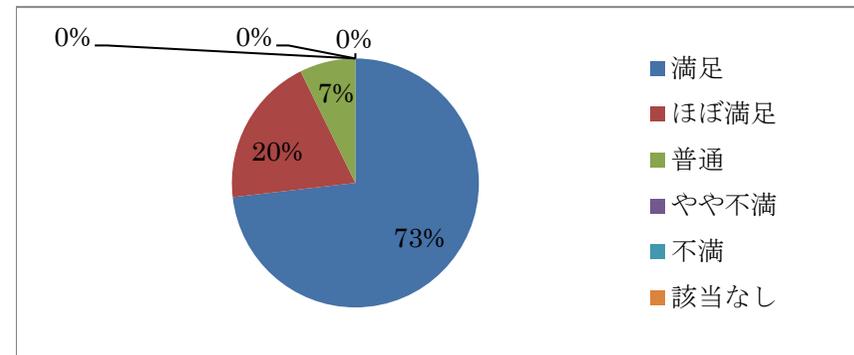
- ・その通り説明してもらっています。分からなければ質問して答えてもらっています。

(8) 看護師は、今後起こりうる身体の悪化（床ずれや痛みなど）を予防するために、先を見越して関わってくれますか？



- ・寝る姿勢などアドバイスしてもらっています。床ずれはありません。傾けた場合どういう姿勢で立ち上がるかアドバイスしてもらっています。小さな変化にも対応して頂いています。

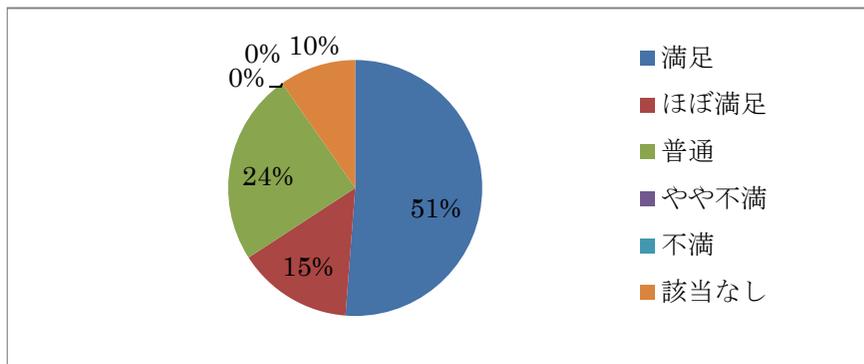
(10) 看護師が行う病状観察や処置等を信頼して任せることが出来ますか。



- ・自分にも出来ればやってみようと思ったり、希望を持たせてもらっています。
- ・信頼しています。

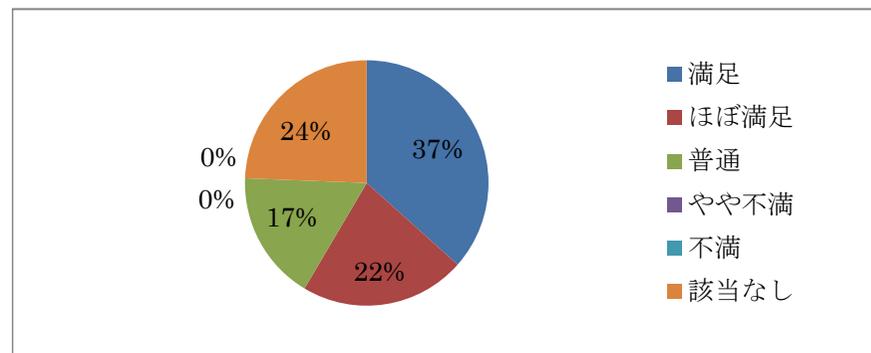
3. 医師や訪問看護以外のサービス事業所等との連携についてお伺いします。

(1) 医師との連携は十分ですか？



- ・問題あれば連絡して下さったり対処して下さいます。
- ・体調等の変化についても十分連絡されています。

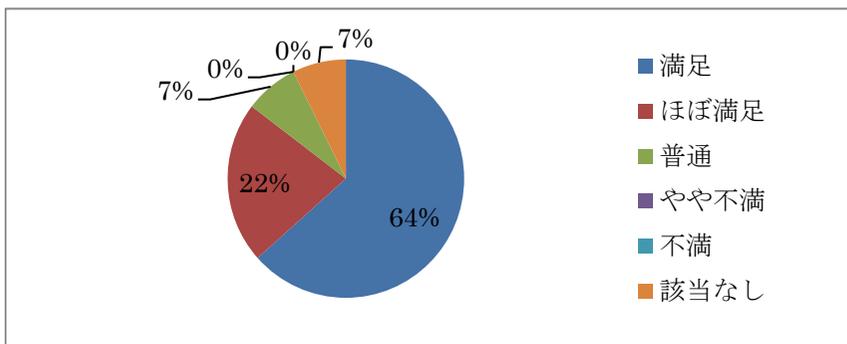
(2) 様々な専門職（ケアマネ、ヘルパー等）との連絡は十分ですか？



- ・月々の連絡は普通に受けています。

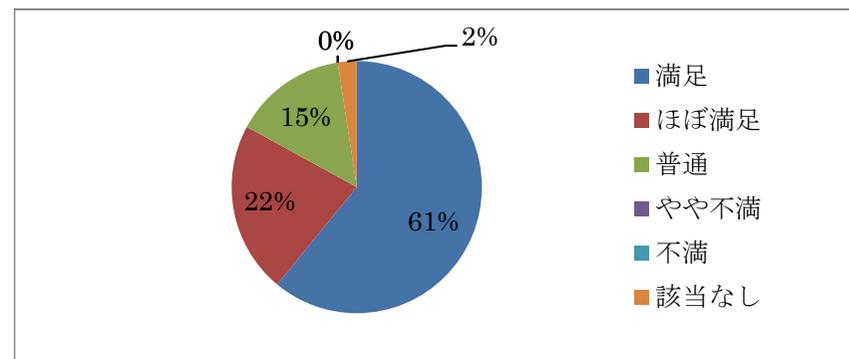
4. ご家族様への対応についてお伺いします。

(1) 看護師は、ご家族様の気持ちの支えになっていますか？



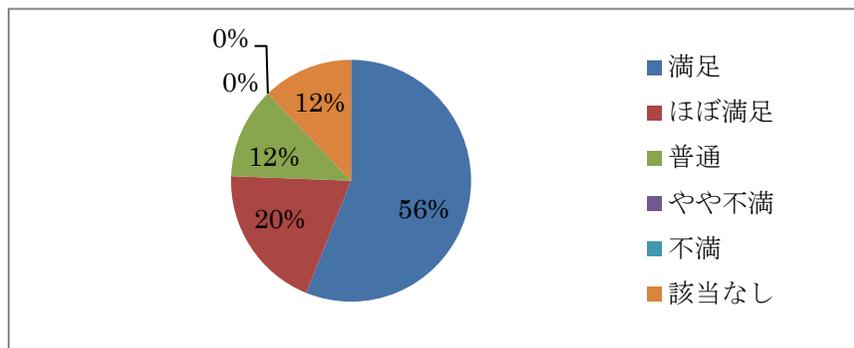
5. 訪問看護全体の印象についてお伺いします

(1) 訪問看護サービスは、あなたの要望・意思を十分に取り入れてくれますか。



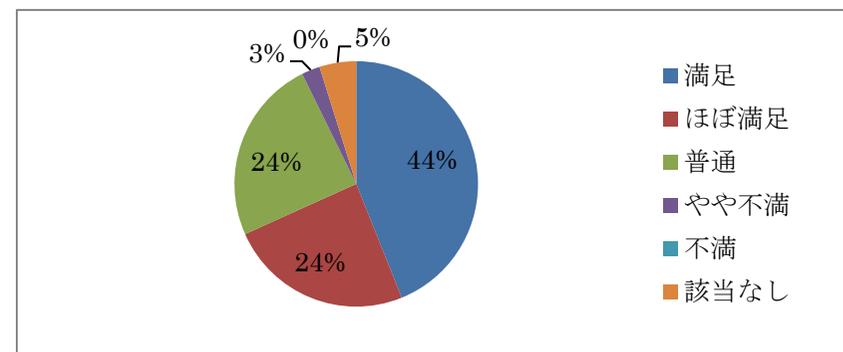
- ・左足麻痺の本人が自宅で暮らせるよう、器具や用具など考え善処してもらいました。

(2) あなたやご家族の不安や困ったことが軽減しましたか？



・病人や家族に寄り添って考えアドバイスしていただいていますので助かります。

(3) 自宅での生活に自信を持つことができましたか？



・いつも励ましてくださり、安全指導を受け、望みを持ちながら暮らすことが出来ています。
・皆さんのおかげで気持ちは安定しています。

6. その他のご意見・ご要望

- ◆大変良くしていただけて助かっています。
- ◆聞こうとする姿勢があり、親しみを感じます。
- ◆話しやすく笑顔で接して下さるので気持ちよく訪問看護を受ける事ができています。精神的安楽を受けています。
- ◆親切に話を聞いてもらい、私からも何でも聞くことができる。これからも宜しくお願いします。
- ◆訪問看護があることで介護する家族の精神的な支えになってもらえるので安心
- ◆ いつもお世話になってありがとうございます。介護する者も年齢を重ねていくのでこの先きちんと看れるのかと不安がありますが、1日1日を大事に過

ごしたいと思っています。いつも笑顔で接して下さってありがとうございます。

◆親子二人の生活なので看護師さんが週一回来られ話を聞いて下さることで親子間の風通しが良くなります。今後も待っています。

◆高齢のため免許証を返上した矢先、主人も運転できなくなり、度々の通院は困難なところ、訪問看護を受ける事ができ喜んでます。看護師さんってどうしてこんなにも親切に出来るのだろうと常々思っています。誕生日の祝詞ありがとうございました。

◆看護師さん達はどなたも私どもの要望に真摯に向き合っていただき本当に感謝しております。ここから「ありがとう」と言います。

◆皆様に助けていただいて安心して日々過ごしています。ただただ感謝です。

◆看護師さんが来られている時は安心してます。利用者本人がもう少し自覚してくれればよいと思うけど、家族が振り回されている・・・ご迷惑をお掛けします。

◆お世話になって早、四年になります。調子がよければ畑仕事にもチャレンジしたいと思っています。

◆いつもお世話になり有難うございます。困った事や心配な事ができても遠慮なく相談することができ安心して在宅介護をしています。これからもどうか宜しくお願いします。

◆介護する私の方が訪看さんを心待ちにしています。いつも楽しく相談させてもらっています。本当に助かっています。ありがとうございます。

◆訪問日や時間の変更やキャンセルの連絡を電話でさせて頂いたことが数回ありましたが「もう少し早めにお知らせ下さい」等と対応されたことがあります。緊急時の対応等で調整が大変かもしれませんが体調などを訊ねて頂く等の問いかけがあってもよいのにと感じてしまいました。

◆皆さんの顔を見ると安心します。

◆まあ～総合的に満足かな・・・92歳の母親の髪の毛が少し黒くなってきたのでびっくりです。こんなことあるのかねー

7. その他のご意見・ご要望に対する改善点

◎『訪問日や時間の変更やキャンセルの連絡を電話でさせて頂いたことが数回ありましたが「もう少し早めにお知らせ下さい」等と対応されたことがありました。体調などの問い合わせがあっても良いのにと感じてしまいました。』との意見を頂きました。ご利用者様、ご家族様への配慮が足りず申しわけございませんでした。今後は利用者様のご都合や体調に配慮した対応をさせていただきます。

皆様から頂戴致しました貴重なご意見ご要望について、スタッフ全員で検証、意見交換をし、今後の訪問看護活動に活かす所存でございます。今後も利用者様のご要望を第一に活動してまいりますので、引き続き厳しいご意見をお寄せ頂きますようお願い致しまして、調査のお礼の言葉と致します。ご協力ありがとうございました。

大田市立病院 訪問看護ステーション
スタッフ一同