

第8回
訪問看護利用者様満足度調査
結果報告書

令和2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

令和2年1月1日～令和2年12月31日全利用者様 109名中

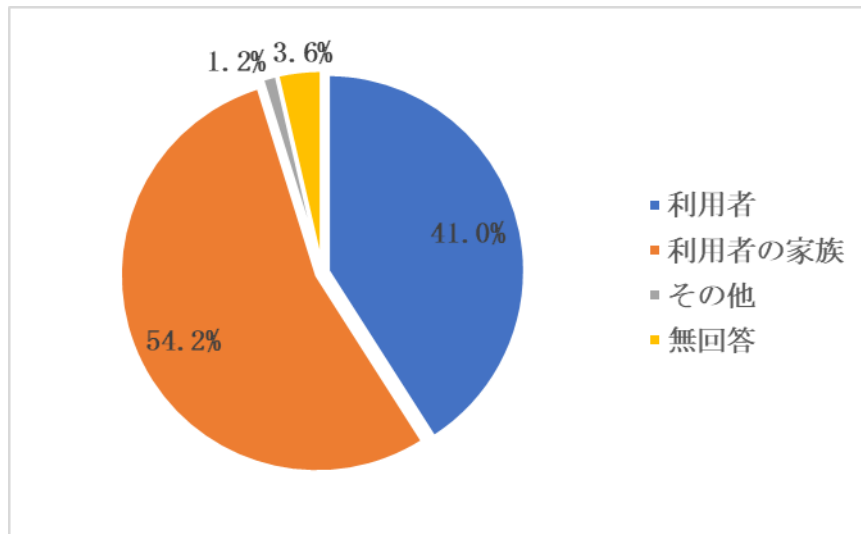
83名のご利用者様、ご家族様から回答が寄せられました（回答率 76.15%）

3. 調査実施期間

令和3年2月4日～令和3年2月22日

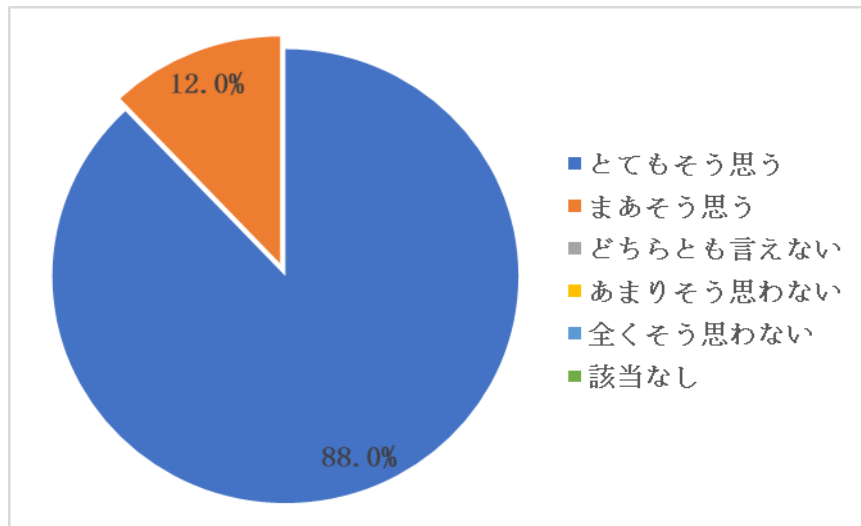
II. 調査結果

1. アンケートにご回答いただく方はどなたですか？

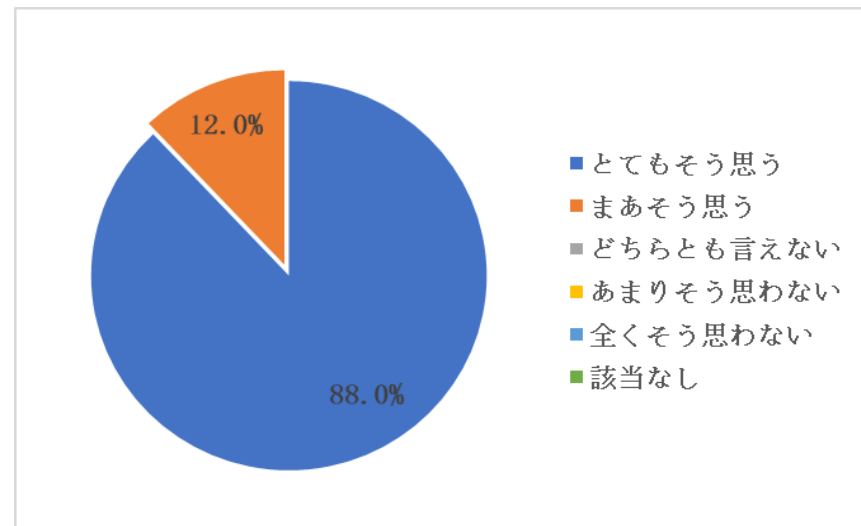


2. 訪問看護師から受けているサービスについてお伺いします。

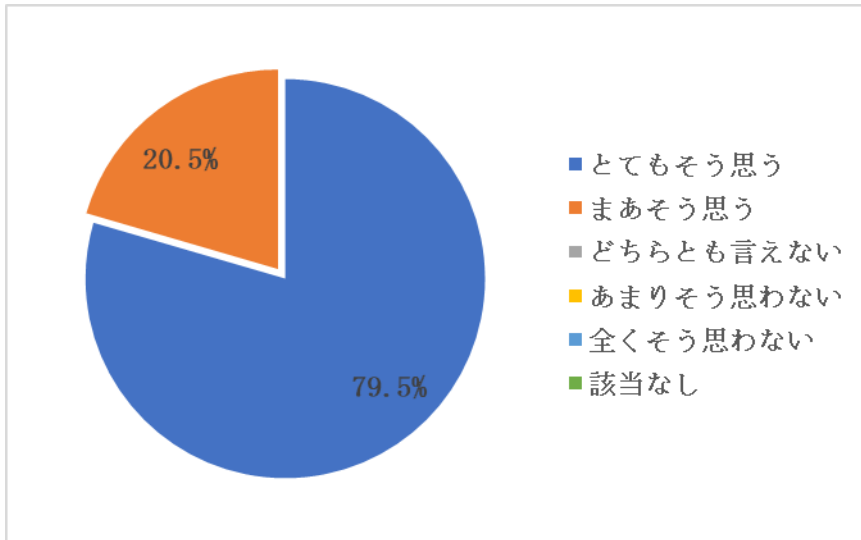
(1) 時間通りに訪問している。



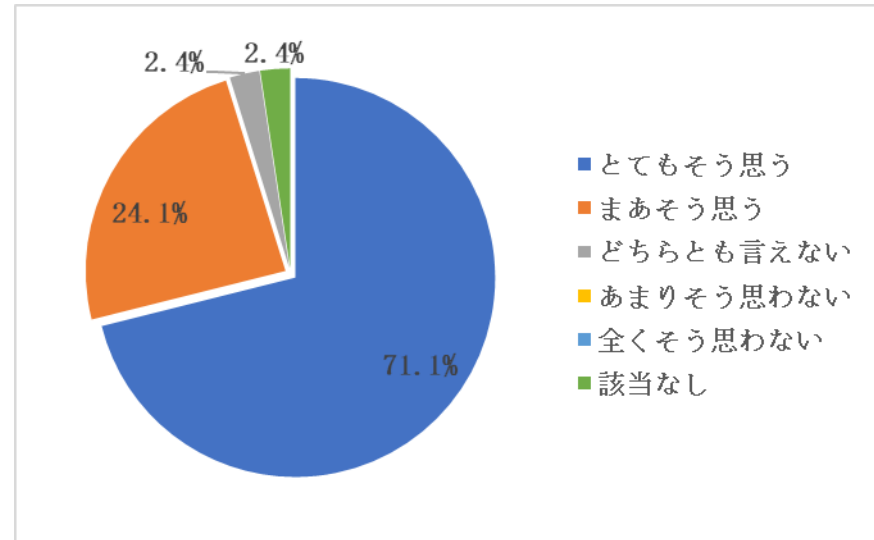
(2) 清潔感のある身だしなみをしている。



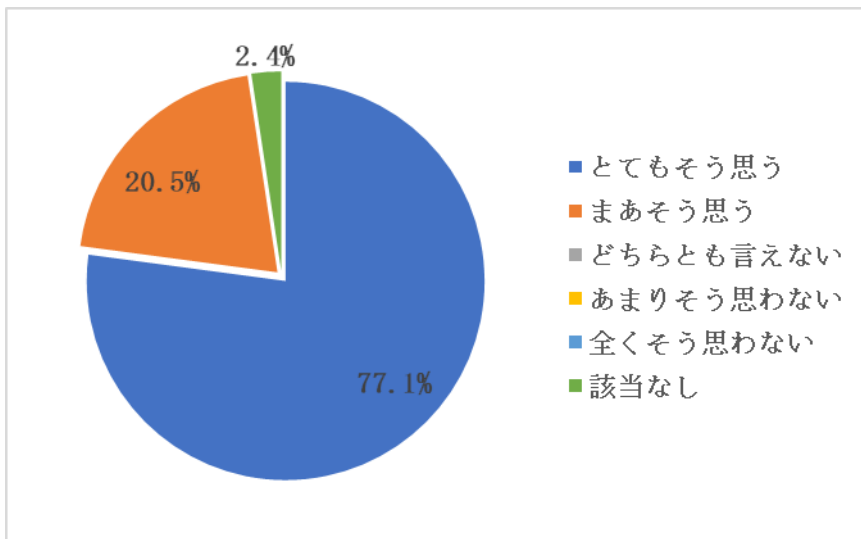
(3) 言葉遣いや態度は、丁寧で親切である。



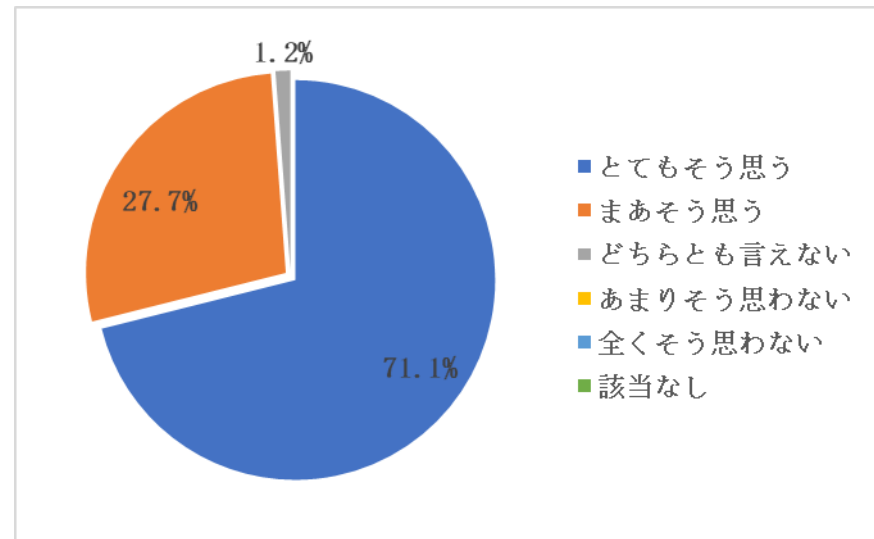
(4) 受けたサービス（看護）を充分受けることができている。



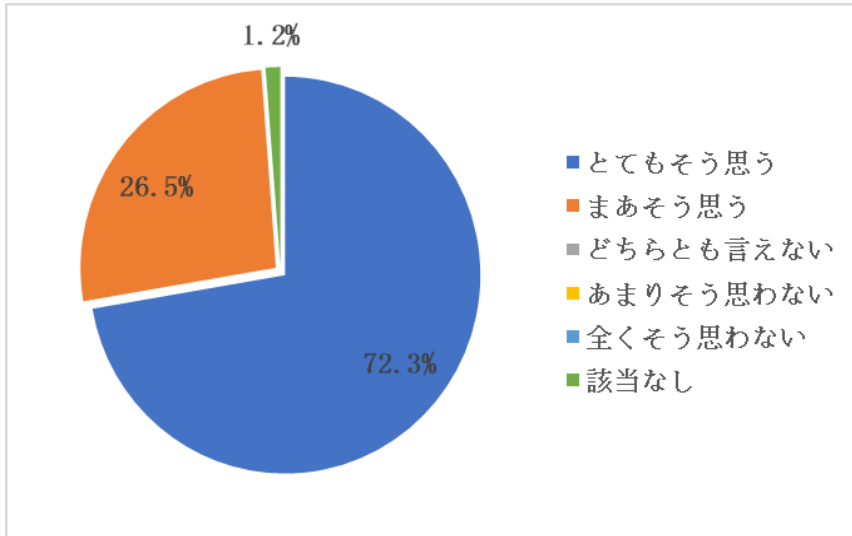
(5) 本人や家族の希望や考えをよく聞いてくれる。



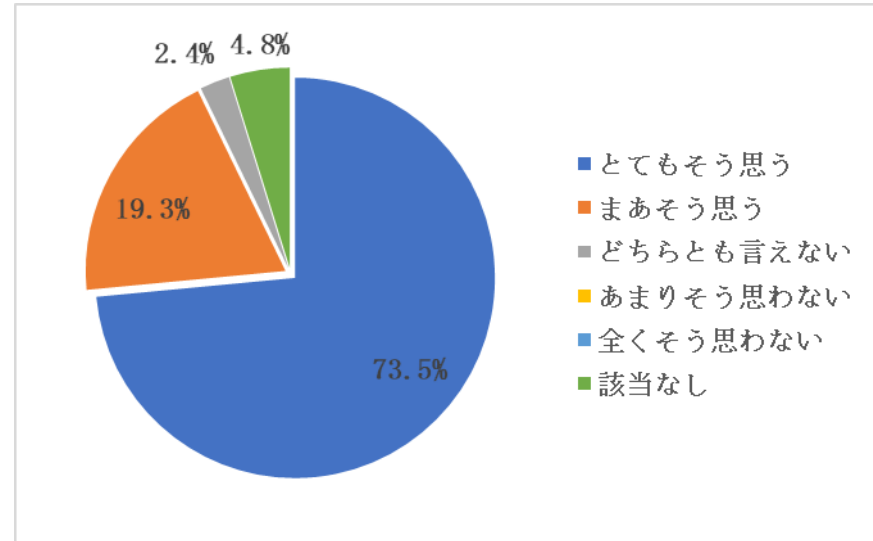
(6) 看護師が行う病状観察や処置などを安心して任せることができる。



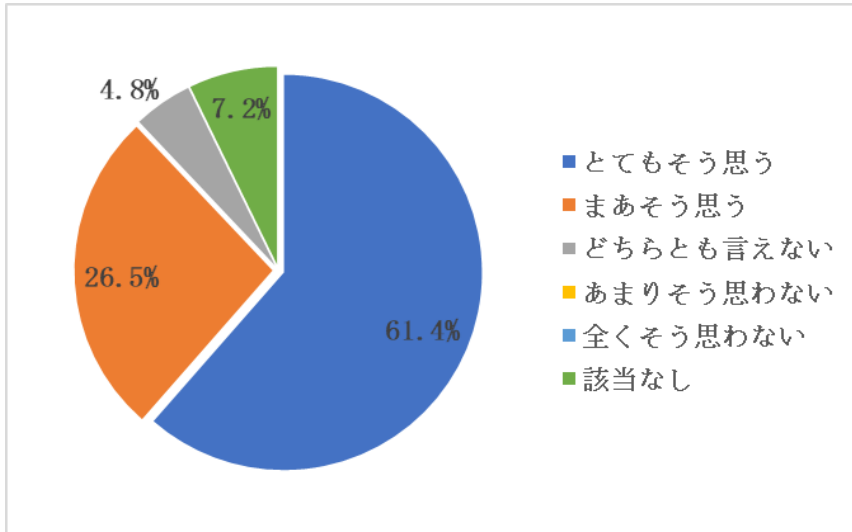
(7) 行っている看護の内容を十分に説明してくれる。



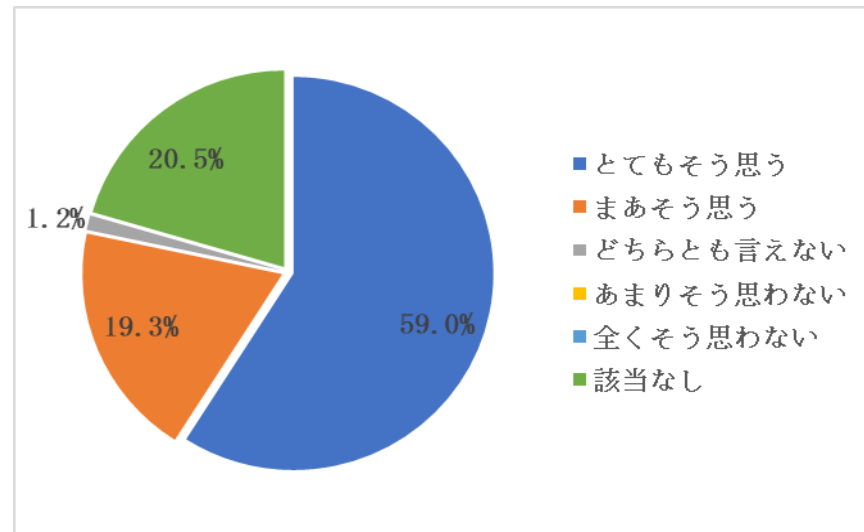
(8) 体調が変化したとき、困ったこと等を相談したときに、看護師すぐに対応してくれる。



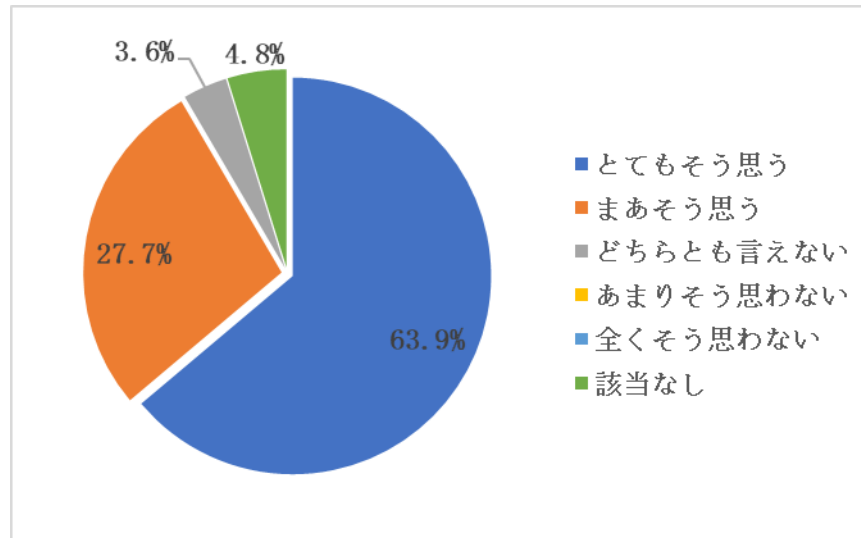
(9) 今後起こりそうな体の変化を予測して、注意点や対処方法を教えてくれる。(例えば、発熱や痛み、床ずれの対応など)



(10) 緊急連絡をした時に、適切な対応をしてくれる。



(11) 医師や他職種等（例えばケアマネジャーや介護職等）と、連携がとれている。



○お寄せいただきましたご意見、ご要望を全て記載いたしました。

①病状を心配して下さり入院の手続き等、とても良くして頂きました。本人も訪看さんが来られるのを楽しみにしていました。

家族もとても心強くありがたく、とても感謝しています。ありがとうございました。

②いつもありがとうございます。家族一同、訪看さんの訪問を楽しみにしています。普段、他の人との会話が少ないので、話し相手になってもらって有難いです。これからもよろしくお願いします。毎回今日の訪問者は誰かな？とワクワクしています。

③令和2年11月までの利用についての回答です。長期間の利用大変満足しています。再度利用する機会があればお願いします。

④父が大変お世話になりありがとうございました。

⑤今後も変わらずお願いします。

⑥おたく達にお任せすれば用がすみます。

⑦R2年2月に妻は死去致しました。大変お世話さまになりました。訪問看護を受け大変心強く家族の方は思っておられると思います。看護する（夫）ものとして素人ですので知識も少なく、病人に苦痛させたと思っています。精力的に看護して下さった職員の方々に感謝申し上げます。

⑧病状が悪いと感じられたようですぐに医師に連絡してもらい入院の手続きをとってもらい車の手配もして下さりました。とても感謝しています。

⑨いつも丁寧で親切に対応して下さいます。母に優しく声かけして下さい感謝しております。

⑩家族との連絡をきちんと取ってから行動してほしい。

⑪夜間の緊急時にも、すぐに来て処置して頂き、とても有難く、また日々相談にも応じて頂き安心して生活が出来ています。

⑫私たちにとって何事にも連携がとれている事がうれしいです。ありがとうございます。

⑬母が生前中はお世話になりありがとうございました。コロナ禍の最中ではありますが、がんばってください。

⑭親切に対応してくれた。異状の場合もすぐに病院へ手配してくれた。

⑮「(11) 医師や他職種等と連携がとれている。」の間の意味がよくわからないので該当なしにしました。

⑯いつもお世話になっています。何事にも気軽に相談にのっていただき心強く思っております。このコロナ禍訪問も大変でしょうが、今後ともよろしく願います。

⑰とても良くしていただき感謝しています。

⑱祝日、休日にも訪問してもらい助かっている。大変だと思うが続けていただきたい。訪問をしていただく方をある程度固定した方が良いかと思われるが、多くの方にみってもらうことで良い点もあるので連絡を密にしていきたい。

⑲いつもお世話になりありがとうございます。

⑳30年後自分も願います。

㉑この度は父が大変お世話になりました。また、私たち家族の事も気にかけて下さりありがとうございました。皆様の存在がとても心強かったです。訪問看護サービスを利用して良かったなと思いました。皆様のご健康をお祈りいたします。本当にありがとうございました。

㉒いつも親切にしてもらっているので何もいうことはありません。いつも来てもらって申し訳なく思っています。

㉓いつもありがとうございます。感謝しています。

㉔訪問看護師さんにいつもアドバイスをさせていただいております。大田市立病院で診察して帰った後にカルテを先生に見せても

らったけど、HbA1c が少し高くなっているとかBNP が少し低くなっているとか親切に教えて下さいます。本当に有難いことです。食欲はどうか、水分はどのくらいとか、血圧はどうか体重は少し増えてるとか無理は禁物です。立ち仕事は長くなりしんどい時は横になり過ごすようにしようとかアドバイスをしていただき有難いことです。病気になってから随分長く生きました。今は毎日が幸せです。幸福な日々を暮らしています。これからもよろしくお願いします。

㊸いつもお世話になっております。明るく接していただきありがとうございます。「項目（5）本人や家族の希望や考えをよく聞いてくれる」について、私自身が一番よく思っていることです。よき話し相手になってくださっています。

㊹今後ともお願いしたい。

○ご意見に対する改善点

ご意見：㊸家族との連絡をきちんと取ってから行動して欲しい。

改善点：連絡方法を確認し、利用者様の状態に合わせて適切な対応や説明を行っていきたいと思います。

ご意見：㊸祝日、休日にも訪問してもらい助かっている。大変だと思うが続けていただきたい。訪問していただく方をある程度固定した方が良くかと思われるが、多くの方にみてもらうことで良い点もあるので連絡を密にしていきたい。

改善点：スタッフ間での情報共有を密にし、ケアの統一を図っていきます。

ご意見：㊸「(11) 医師や他職種等と連携がとれている。」の間の意味がよくわからないので該当なしにしました。

改善点：今後わかりやすい設問内容を検討致します。