

第9回
訪問看護利用者様満足度調査
結果報告書

令和3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3年1月1日～令和3年12月31日全利用者様 103名中

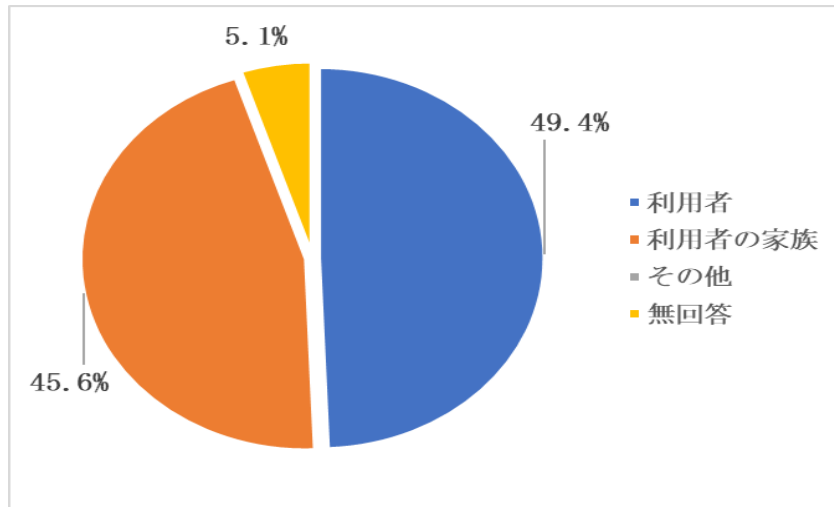
79名のご利用者様、ご家族様から回答が寄せられました（回答率 76.7%）

3. 調査実施期間

令和4年2月1日～令和4年2月22日

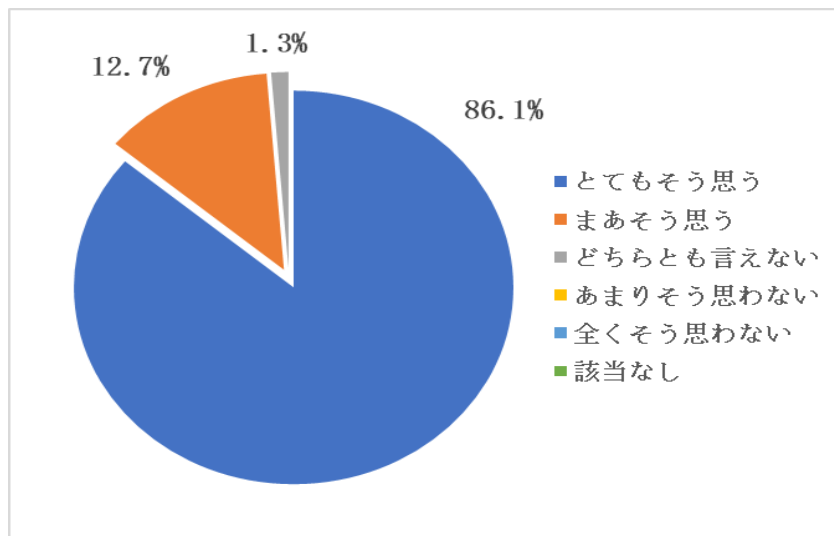
II. 調査結果

1. アンケートにご回答いただく方はどなたですか？

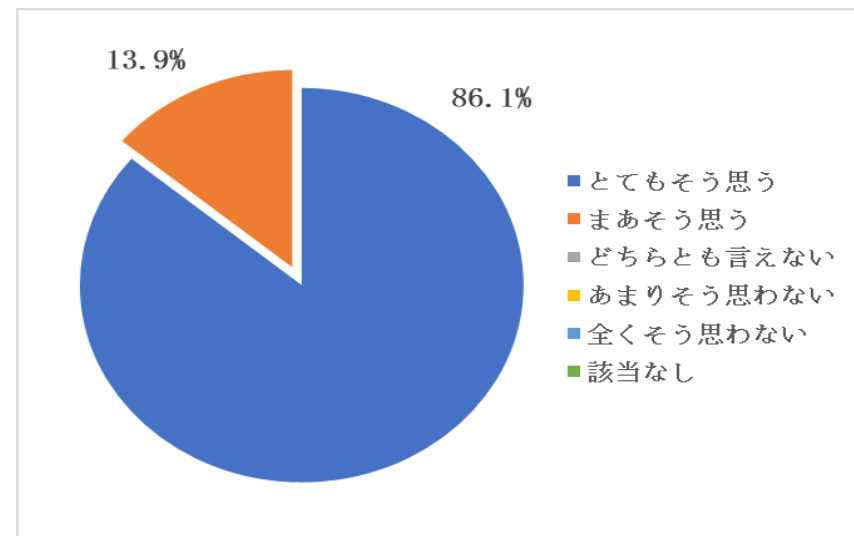


2. 訪問看護師から受けているサービスについてお伺いします。

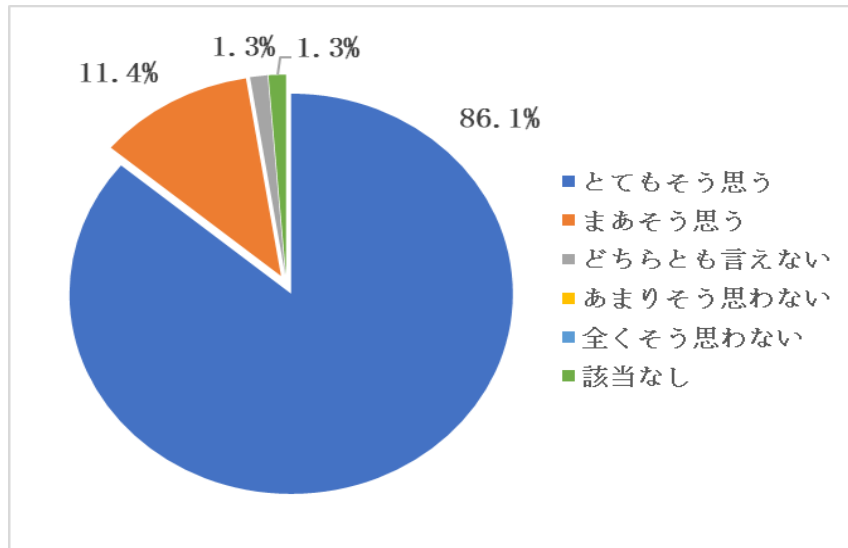
(1) 時間通りに訪問している。



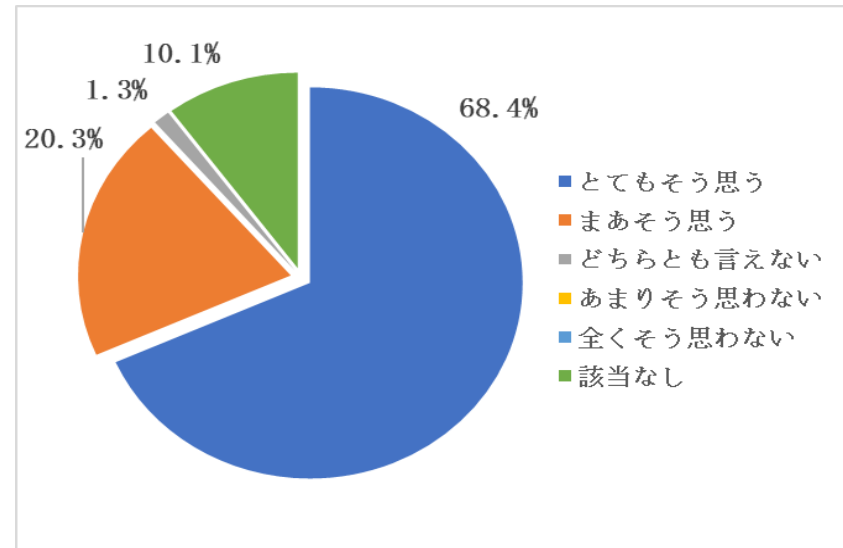
(2) 清潔感のある身だしなみをしている。



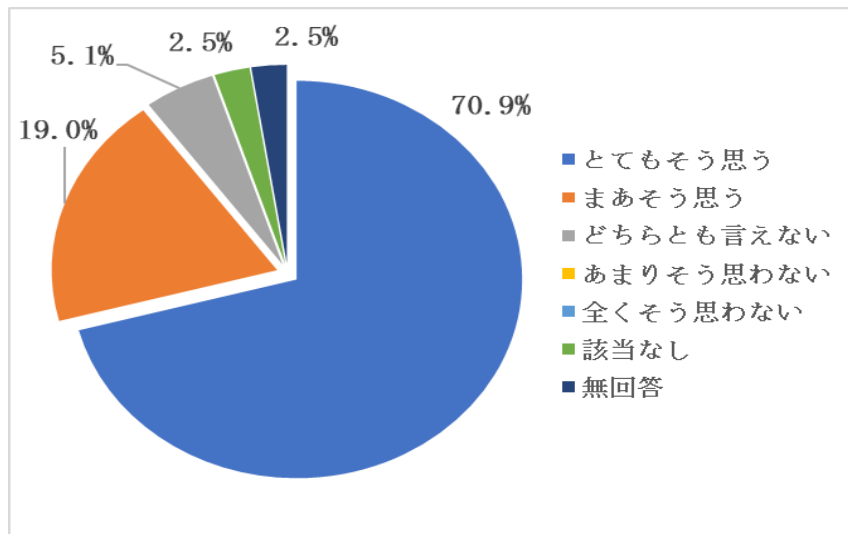
(3) 言葉遣いや態度は、丁寧で親切である。



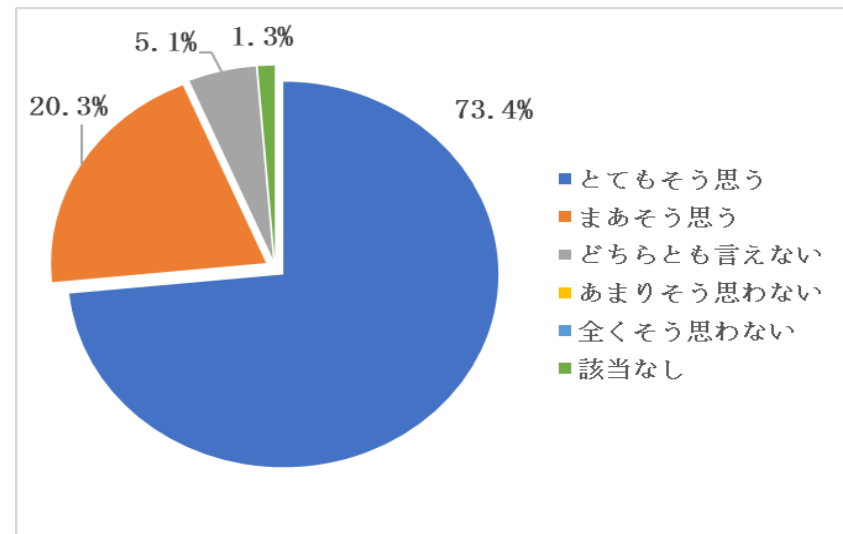
(4) 受けたサービス（看護）を充分受けることができている。



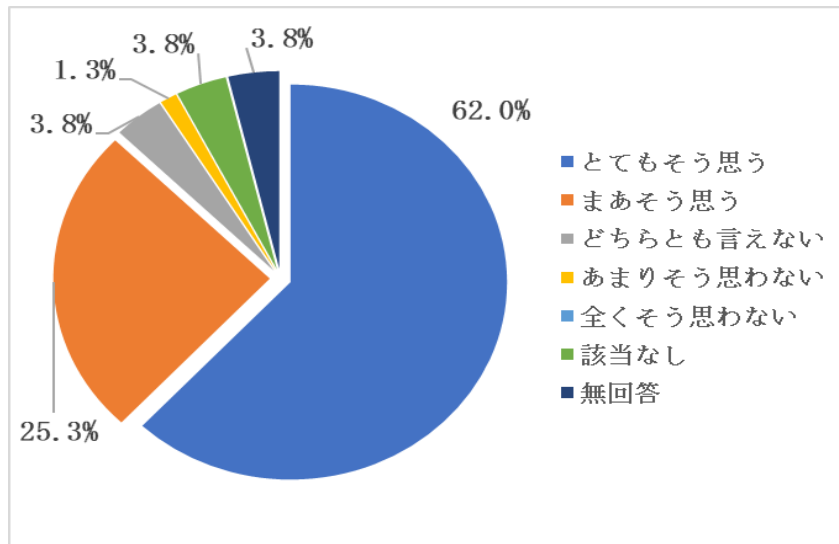
(5) 本人や家族の希望や考えをよく聞いてくれる。



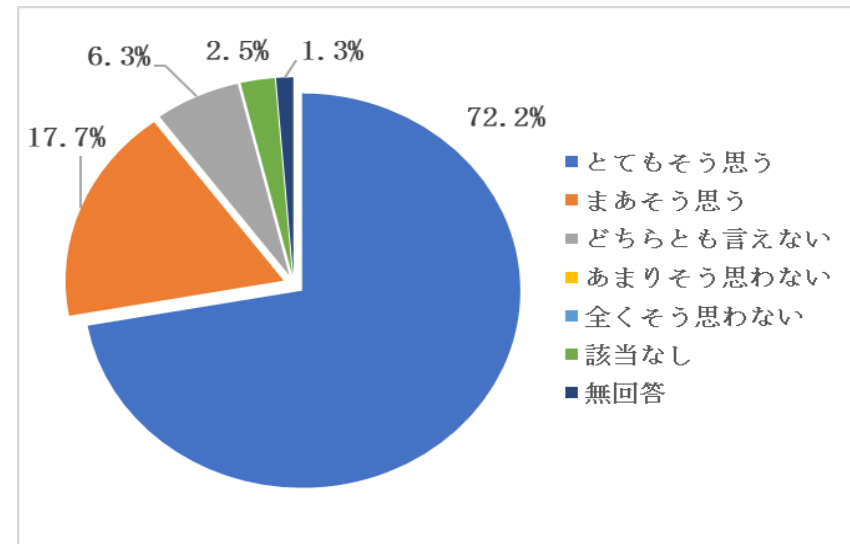
(6) 看護師が行う病状観察や処置などを安心して任せることができる。



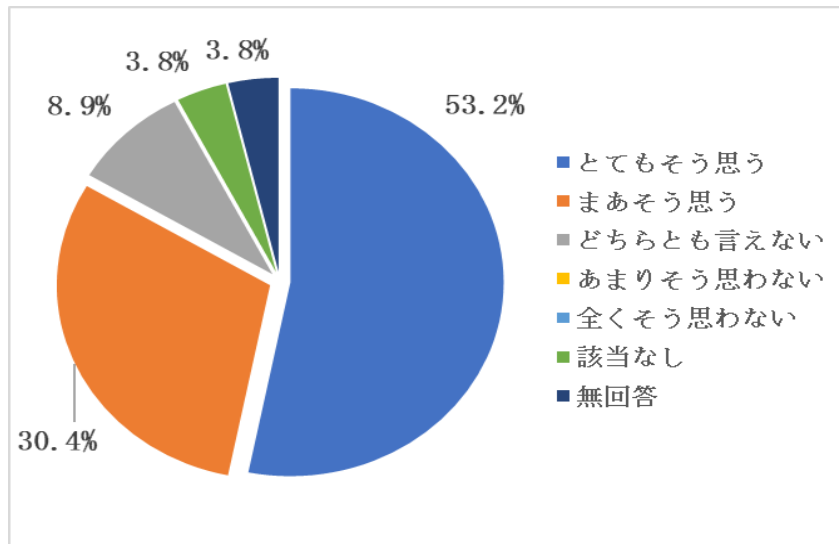
(7) 行っている看護の内容を十分に説明してくれる。



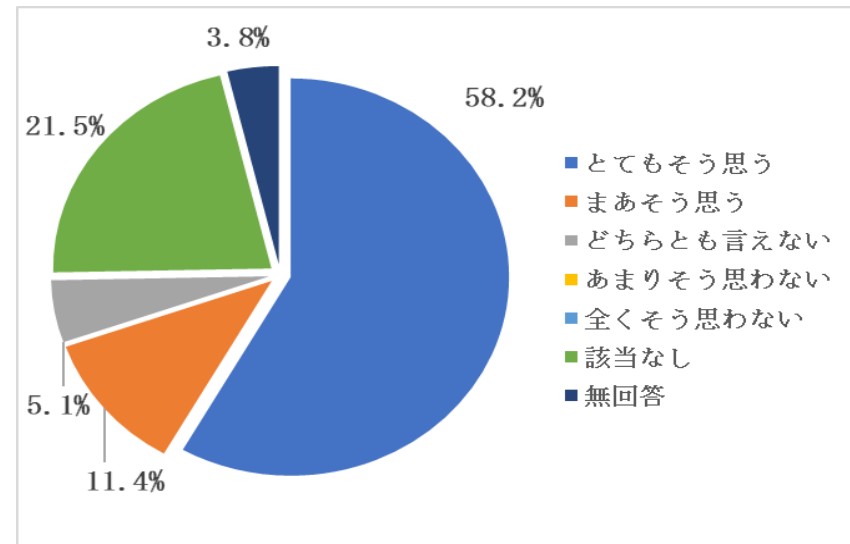
(8) 体調が変化したとき、困ったこと等を相談したときに、看護師はすぐに対応してくれる。



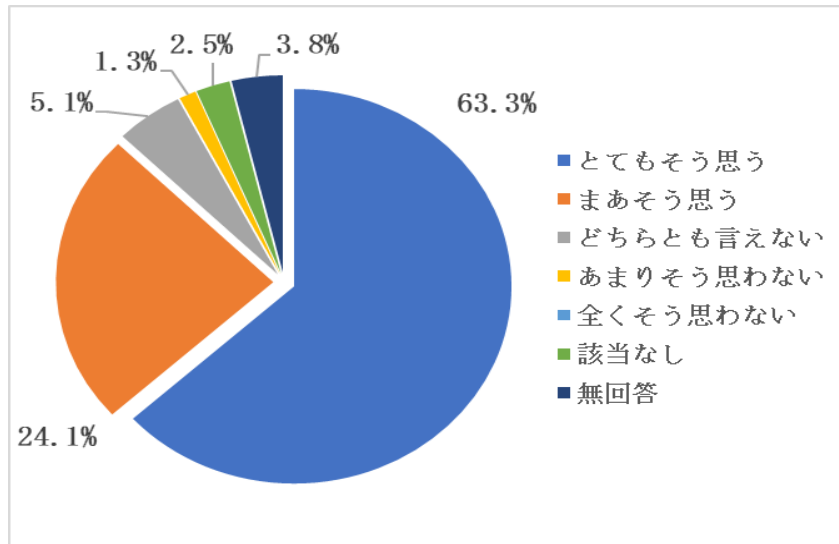
(9) 今後起こりそうな体の変化を予測して、注意点や対処方法を教えてくれる。(例えば、発熱や痛み、床ずれの対応など)



(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とても親身になってみていただき安心して主人を送ることができました。家族全員感謝しております。この訪問看護いつまでも続きますように祈ります。いつも笑顔で接してもらってそれが何より救いでした。感謝しています。ありがとうございました。

②とても良い病院に感じました。ありがとうございました。でも病院には行かないようにがんばります。

③お世話になりました。

④ありがとうございました。お世話になりました。

⑤主人を最後の状態で自宅に連れて帰り、本人も家族もとても不安な気持ちでいっぱいの時、訪問看護を利用させていただき、本当に心強く感じました。私たちに寄り添い、看護の内容を丁寧に説明していただき、体調の変化に適切に対応され、2週間でしたが安心の日を送ることができました。本人にも私にも笑顔で話しかけていただきうれしかったです。本当に感謝申し上げます。他職種との連携がとれていました。大変なお仕事ですが、体も心も弱っている患者さん、家族の方に寄り添ってあげてください。

⑥短期間でしたが、暴言暴力が出て相談したところ、すぐに保健所と連絡をとっていただき事なきを得ました。私一人ではとても対応できなかつたと思います。本当にありがとうございました。

⑦(4)、(9)は現在訪問看護を受けていないので「該当なし」としましたが、受けている時は「5」でした。本当に満足でした。余命数ヶ月と言われ、コロナ時期でもあり家で看取る事を決断しましたが、訪問看護の皆様本当に助けられ、最後まで頑張ることができました。本当に感謝でいっぱいです。ありがとうございました。皆様の健康と御多幸を心から祈っています。

⑧私はいつも感謝していました。優しく看護してもらって父もとても感謝をして毎日待っていました。ありがとうございました。

⑨私が勝手に介護日誌を作って書いていたのですが、私達がみれない時の様子がわかるので助かりますと言って下さりありがたかったです。怒られるかと思っていたので、感謝しかないです。本人の希望で足だけの温泉浴も急遽やって頂いて本当に申し訳なく思いますが、困っていた時も分かりやすく説明していただいて本当に申し訳なく思います。ありがとうございました。

⑩終末医療の対応が大変すばらしい。大変助かりました。ありがとうございました。

⑪いつもお世話になっております。相談事にもとても親切に対応していただいております。対応がとても早く、また他職種の方との連携もとられ大事に至らず感謝しています。今後ともよろしくお願い致します。

⑫常に相談出来る所があることはとても心強いです。深夜でも対応してもらえる安心感。頻繁に入退院していてもその度病院、ケアマネさんとの連絡や日程の調整等の心配りいただいています。病気、コロナで外出も出来ないこの頃、皆様が明るく会話して下さる事も他の人との会話が少なくなっている利用者にとっても良い影響があると思っています。ありがたい存在です。

⑬身近に感じ安心している。

⑭いつもお世話になっており、とても感謝です。本人だけでなく、妹がチョコチョコして邪魔をすることが多いですが、優しく接してもらっておりまた代わりに子守りもしてもらったり…申し訳ないと思いつつ甘えています。本人に普段、1対1で接してやることがあまりなく、抱っこも十分してやれないので、皆さんに抱っこしてもらったり遊んでもらって、とても喜んで笑顔が見られるのが家族としてうれしいです。今後もよろしく申し上げます。

⑮いつも体や心のケアありがとうございます。不安にならないようにずっと話しかけてもらってありがたいです。いつも感謝です。安心してもらえて心強く思っています。ありがとうございます。これからもよろしく申し上げます。

⑯いつも親切で優しくしていただきありがとうございます。来られるまでは今日はどなたかな？と思い待っています。これから

もよろしくお願ひします。私も少しずつですが頑張っています。何も恩返しは出来ませんが感謝するのみです。

⑰私に十分気をつかい身体など横にするようにと親切に対応してくれ、すごく面倒みてくれ親切です。優しく親切で何でも聞いてくれた。

⑱何事に対しても相談した時なんかスタッフ同士、病院との連携がとれている事がとてもうれしいです。

⑲いつもありがとうございます。訪問看護さんのおかげで日々助かっています。これからもよろしくお願ひします。

⑲いつもご親切な対応ありがとうございます。

⑲安心してられる。

⑲いつもよくしていただいて感謝しています。

⑲いつもありがとうございます。お互いにコロナ感染に気をつけて良い一日を過ごしていきたいですね。

⑲いつもお世話になりありがとうございます。色々話を聞いてもらいアドバイス等いただくと気持ちも楽になりヨシ！また頑張ろうと元気が出ます。どなたに話したのかわからなくなり同じ話を何回もするかもしれませんがよろしくお願ひします。

⑲大変お世話になりました。これからもよろしくお願ひ致します。

⑲お世話になりました。ありがとうございました。

⑲毎回優しく的確なアドバイスをいただき、とてもありがたく思いました。父母共にお世話になりました。ありがとうございました。

○満足度調査結果に対する改善点

調査結果より、(7)「行っている看護の内容を十分に説明してくれる。」(11)「医師や他職種と連携がとれている。」の2つの

項目で「あまりそう思わない」と回答がありました。行っている看護の内容について、その都度丁寧に説明を行うと共に、家族不在時にはノート等を活用しお伝えするよう努めて参ります。医師や他職種との連携については、必要時医師やケアマネジャー等へ状態の報告や情報の共有、相談を行っています。また、毎月、担当医・ケアマネジャーへ報告書を提出し、利用者様の状態を報告しております。今後も、適宜医師やケアマネジャー等と迅速に連絡を取り合い、総合的なサービスの提供に努めていきたいと思っております。

皆様からお寄せ頂いた貴重なご意見、ご要望について、スタッフ全員で意見交換をおこない、訪問看護活動に活かしてまいります。今後も、ご利用者・ご家族様の希望や意向を大切に、住み慣れた我が家で安心して過ごすことができるような支援をスタッフ一同心掛けてまいりますので、よろしくお願い致します。

大田市立病院訪問看護ステーションスタッフ一同