



第10回
訪問看護利用者様満足度調査
結果報告書

令和4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4年1月1日～令和4年12月31日全利用者様 82名中

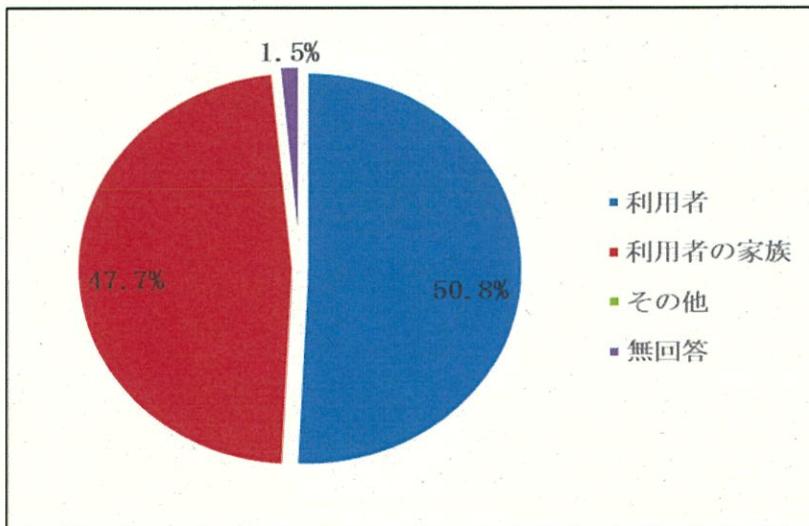
65名のご利用者様、ご家族様から回答が寄せられました（回答率 79.3%）

3. 調査実施期間

令和5年2月6日～令和5年2月20日

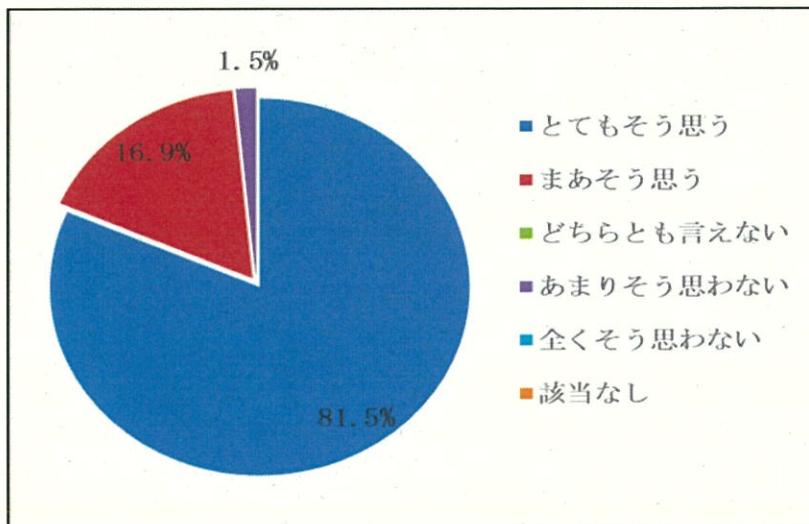
II. 調査結果

1. アンケートにご回答いただく方はどなたですか？

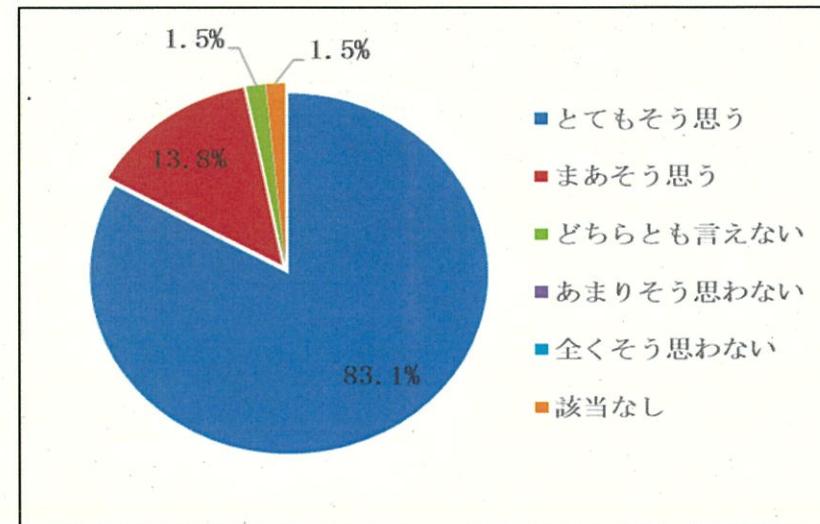


2. 訪問看護師から受けているサービスについてお伺いします。

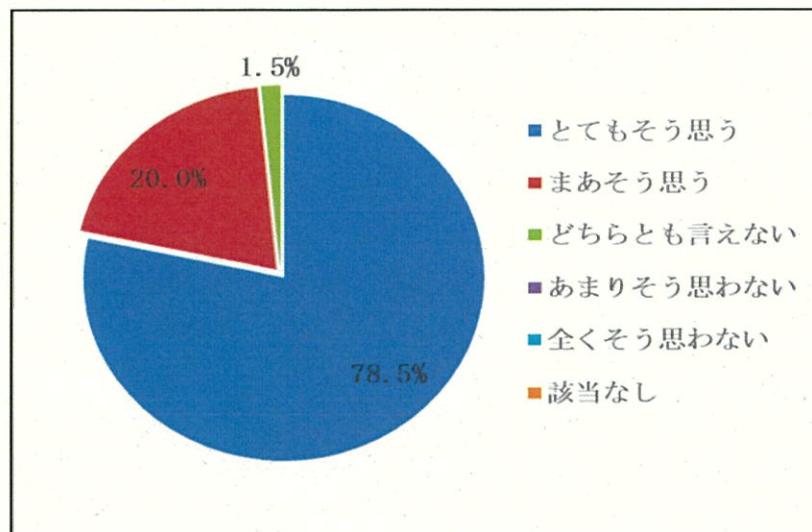
(1) 時間通りに訪問している。



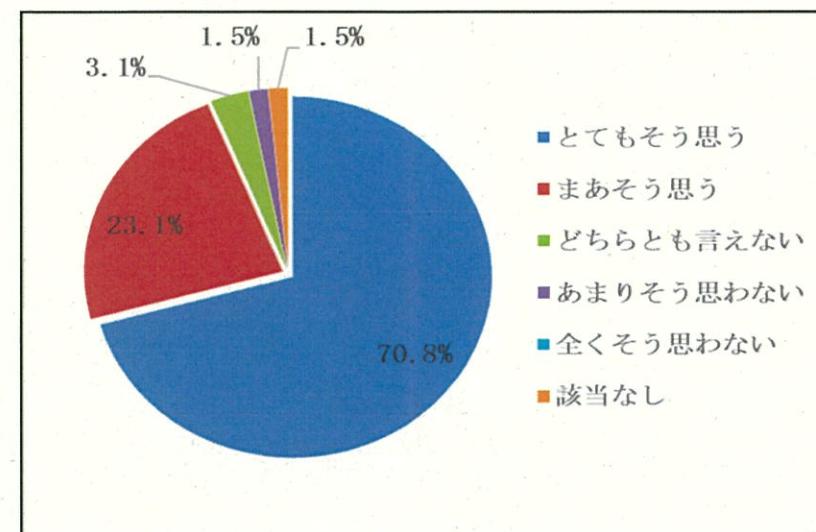
(2) 清潔感のある身だしなみをしている。



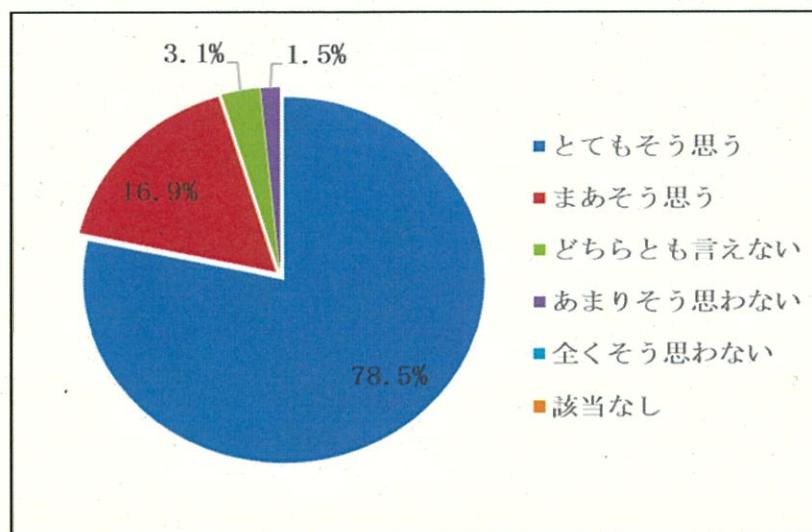
(3) 言葉遣いや態度は、丁寧で親切である。



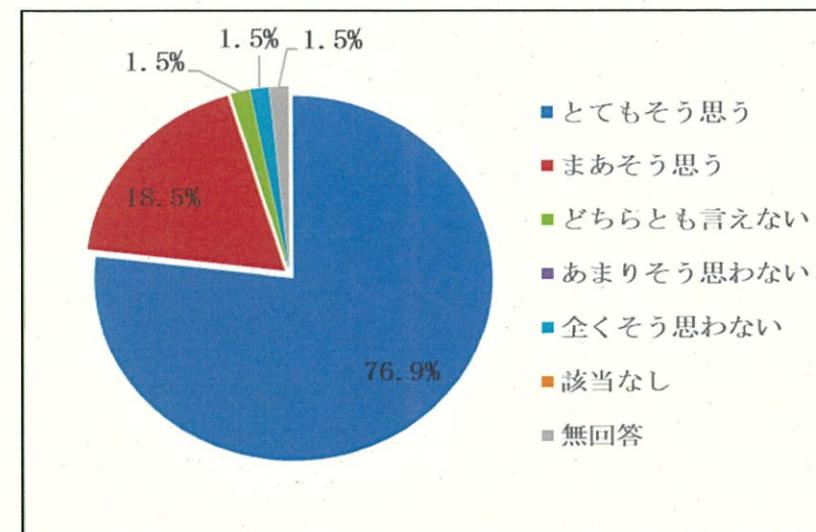
(4) 現在受けている看護に満足している。



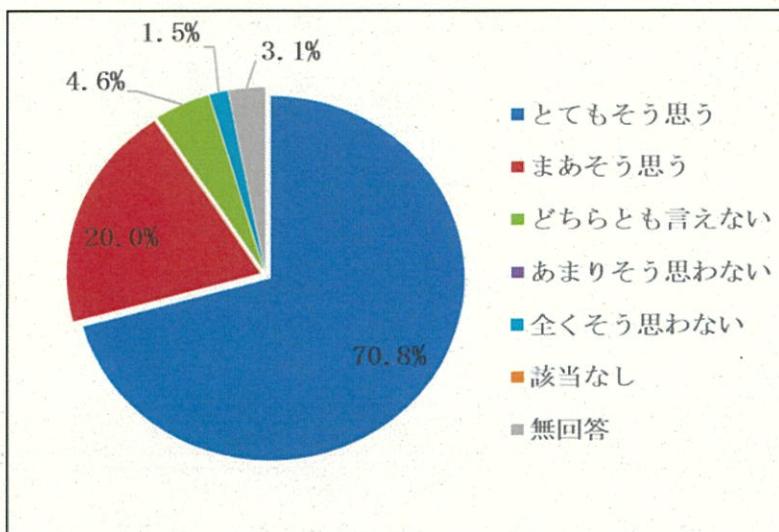
(5) 本人や家族の思いをよく聞いてくれる。



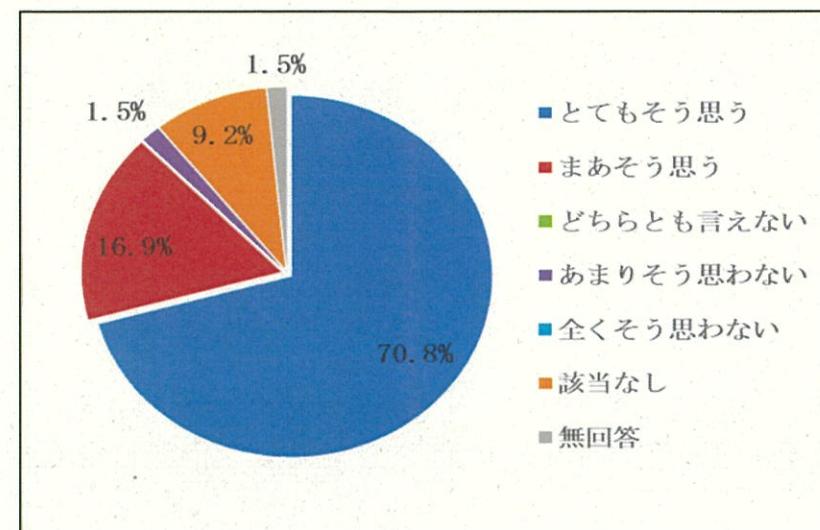
(6) 看護師が行う病状観察や処置などを安心して任せることができる。



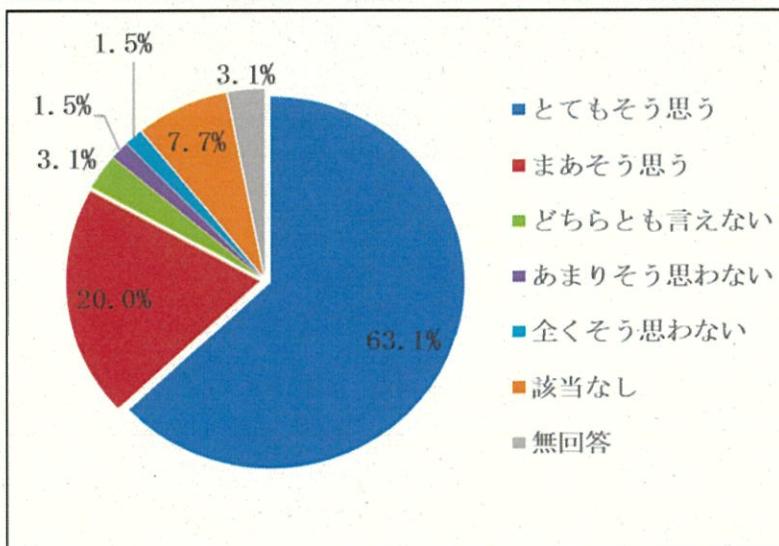
(7) 行っている看護の内容を充分に説明してくれる。



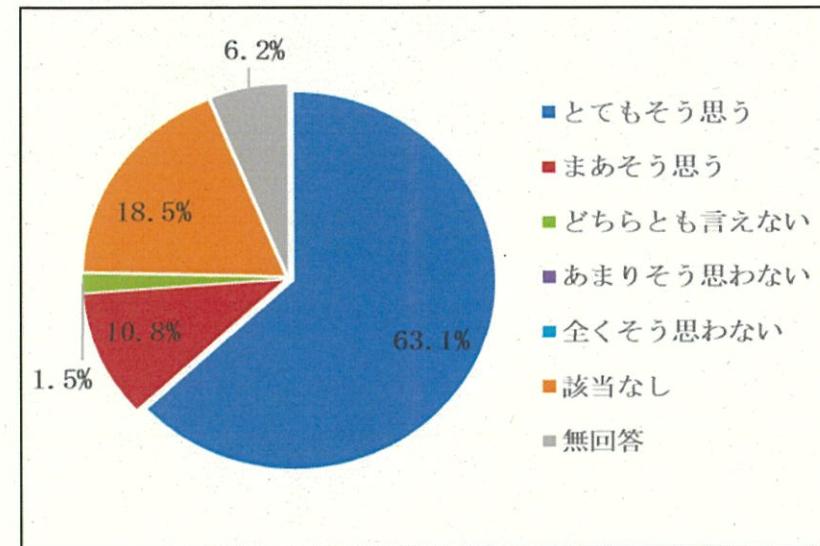
(8) 体調が変化したとき、困ったこと等を相談したときに、看護師はすぐに対応してくれる。



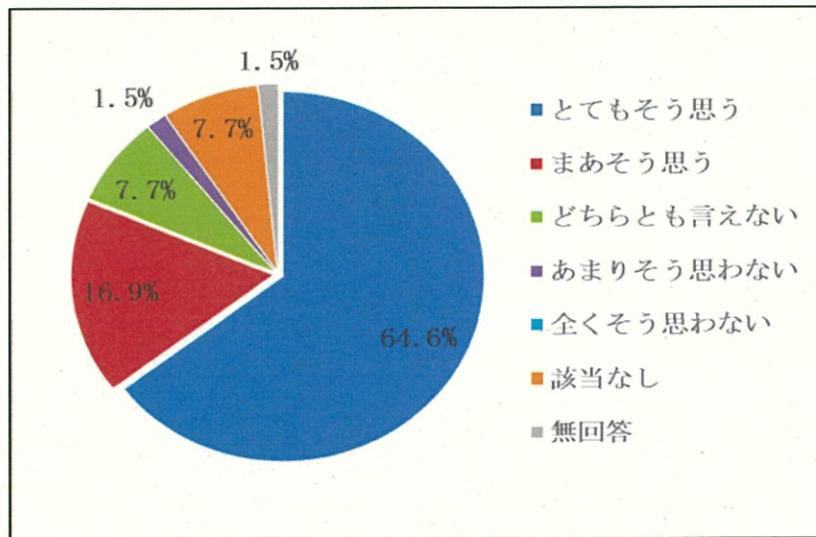
(9) 今後起こりそうな体の変化を予測して、注意点や対処方法を説明している。(例えば、発熱や痛み、床ずれの対応など)



(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うちの場合、支援のことが全く理解できてなかったのでケアマネさんと話してチームが出来るまでは不安でしたが、ケアマネさん、訪問看護師さん、先生のチームワークが出来てからは本当に皆さんよくやって下さいました。本当に主人は恵まれていたと思います。ありがとうございました。お陰で思い残すことなく送ることが出来ました。

②細かいところまでよく目が行き届いておりとても助かりました。

③ようしてもらっています。

④いつもお世話になっています。先生とも連携がとれていて、いろいろ聞いたり出来るので助かっています。これからもよろしくお願ひします。

⑤いつも適切に対応、相談できますことを感謝しております。これからもよろしくお願ひ申し上げます。

⑥とても良くしていただいているので安心して居られます。ありがとうございます。助かります。

⑦受けているサービスには、本人も家族も満足していて、相談できることで安心を得られていると思います。本人が他の方とお話しする機会があまり無く、時間いっぱいお話が出来てとても良い時間となっています。有難く思っています。

⑧十分に喜んで居ります。大変お世話だと思います。

⑨毎回有難うございます。処置の仕方等教えてもらっています。今後もよろしくお願ひします。

⑩大変良くして下さりありがとうございました。

⑪利用時には医師よりお世話になったと感じております。いろいろなケースを見ておられたので、お話を聞けてよかったです。

⑫長期間、大変お世話になり感謝の気持ちでいっぱいです。現在、週に3回のデイサービスと月に1回のショートステイ（2泊

3日)に行っており、いたって元気で過ごしています。ありがとうございました。

⑬主人が亡くなつて、三ヶ月が過ぎました。皆様には本当に感謝しかありません。家で見てあげたいと思う気持ちは強くありましたが、皆さんのお力がなくては出来ることではなかつたと思います。今はまだまだ元気だった頃の姿や入院から看取りのことなど、日々想い出し寂しい日々を過ごしております。本当にありがとうございました。

⑭座薬を入れることについて、専門家にとっては簡単なことで、それぐらいできるのが当たり前だと思われていることが、私にとっては当たり前ではなく自信がありませんでした。一度現場で立ち会わせてもらってからはできそうでしたが、初めての時はやはり戸惑います。その理解をしていただきたいです。本当にお世話になり感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

⑮2年前市立病院退院後、訪問看護ステーションをお願いして大変良くして対応してもらって満足しています。最高です。

⑯いつもありがとうございます。とても心強く思っています。これからもよろしくお願いします。

⑰いつもお世話になっており感謝しています。

⑯訪問時に家に居なかつたのでわからない部分があつた。受けていたけれど本人拒否のためお断りをしました。今後またお願ひすることがあるかもしれません。その時はよろしくお願いします。

⑯特にありません。看護に満足しています。

⑯毎週ありがとうございます。疲れも見せず、家の中で顔を見られ身体の調子はどうですかとか痛みなどすぐ聞いて下さりありがとうございます。これからも長く付き合つて早く病気が治るようにお願いします。訪問看護師さんたちも病気をしないよう頑張って下さい。

②いつもお世話になります。医師に聞けないことでも、訪看様なら聞きやすくいつも心待ちにしています。よろしくお願い致します。

②夜中でも気持ちよく笑顔で来て下さり大変ありがたいと思いました。うれしかったです。

③とっても感謝しております。ありがとうございます。

④母は7年間訪問看護さんにお世話になりました。皆さんのお力がなければ安心して家で最後まで一緒に暮らすことは出来なかったと思います。感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。

⑤新入りの方への継承が良くなれていて安心できる。

⑥とてもよくして頂きありがとうございました。

⑦訪問看護の仕事は、患者と家族に安心を与えてくれるとても良いお仕事だと思いました。去年の今頃は大変お世話になっておりました。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、(6)「看護師がおこな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)「おこなっている看護の内容を充分に説明してくれる。」(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説明してくれる。」の3つの項目で「全くそう思わない」と回答がありました。

(6)について、看護師がおこなう病状観察や処置について安心して任せていただけるよう、職員間での情報共有を密におこない、また、研修等により知識や技術の向上を図っていくよう努力してまいります。

(7)、(9)について、おこなった看護の内容や今後予測される症状などについて丁寧に説明をおこなうと共に、ご利用者・ご家族様の不安なことや疑問について確認をおこないます。ご家族様不在時には、引き続きノートを活用しお伝え致します。不安なことなどございましたら、職員へお尋ねください。

皆様からお寄せ頂いた貴重なご意見、ご要望について、職員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し、住み慣れた自宅や地域で安心して過ごすことができるよう職員一同心掛けてまいりますので、よろしくお願ひ致します。

大田市立病院訪問看護ステーション職員一同