

# 平成 26 年度 訪問看護利用者満足度調査結果

## アンケート調査結果

平成 25 年 9 月 1 日～平成 26 年 8 月 31 日までの全利用者様を対象にアンケート調査を行いました。

### 【アンケート実施要領】

#### 1. 調査実施期間

平成 26 年 9 月 1 日～平成 26 年 9 月 30 日

#### 2. 調査対象

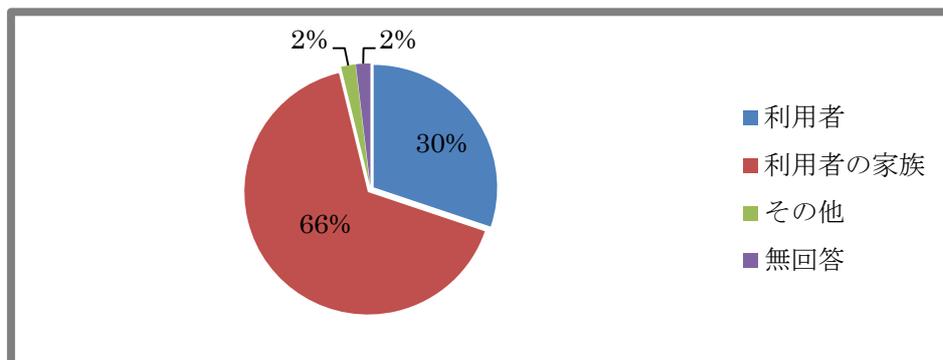
平成 25 年 9 月 1 日～平成 26 年 8 月 31 日までの全利用者様 75 名のうち、53 名の利用者様から回答が寄せられました（回答率 70%）

#### 3. 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。

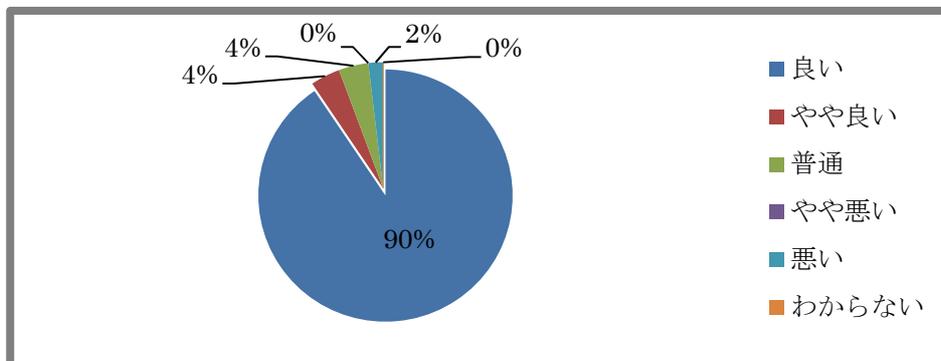
### 【調査結果】

#### 1. アンケートにご回答いただく方はどなたですか？

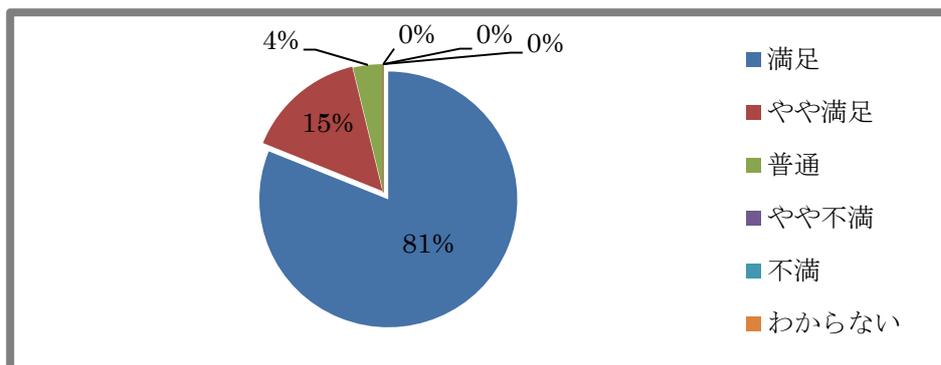


## 2. 訪問看護師から受けているサービスについてお聞きします。

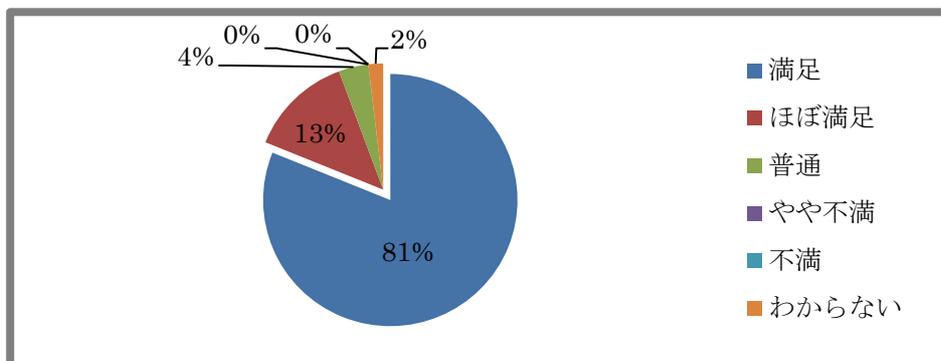
(1) 看護師は時間通りに訪問していますか？



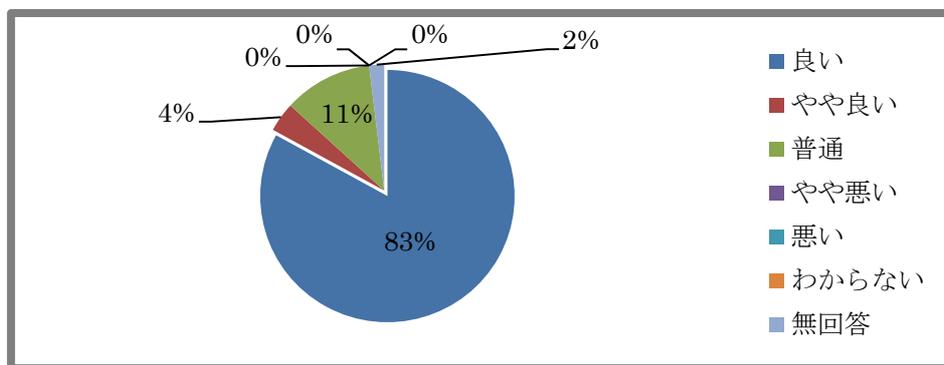
(2) 看護師はあなたやご家族の話をよく聞いてくれますか？



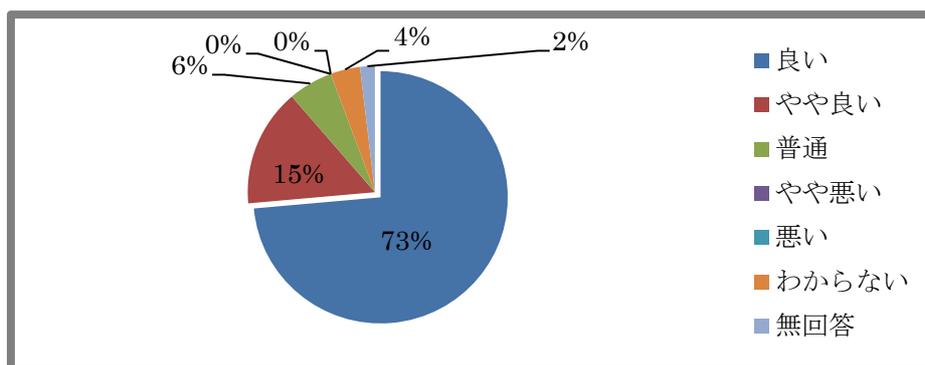
(3) 時間内に必要なサービスを行ってくれますか？



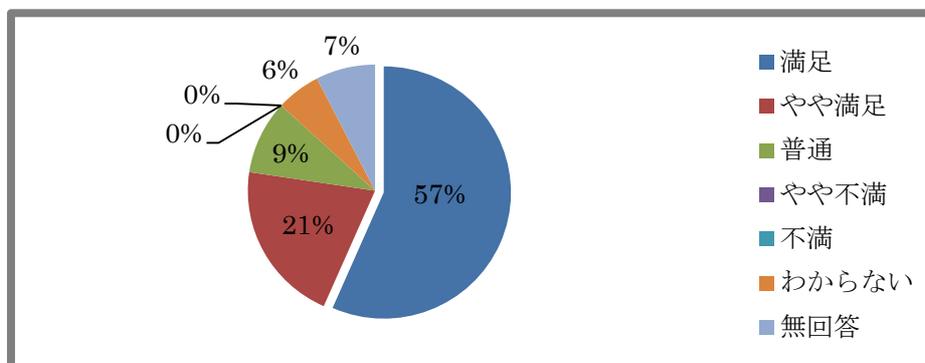
(4) からだの状態を見て素早く対応してくれますか？



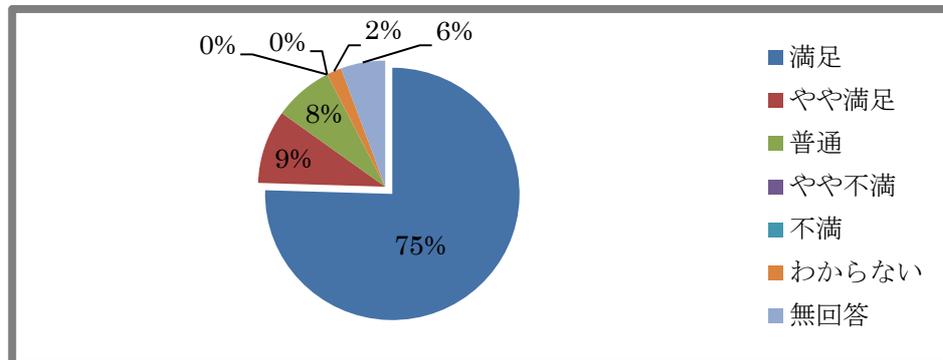
(5) からだ（心身）の状況だけでなく環境・サービス等総合的に見てくれますか？（考えてくれる）



(6) 起こりそうな体の変化（床ずれ・肺炎・膀胱炎・拘縮等）を予測して、注意点や対処方法を教えてください

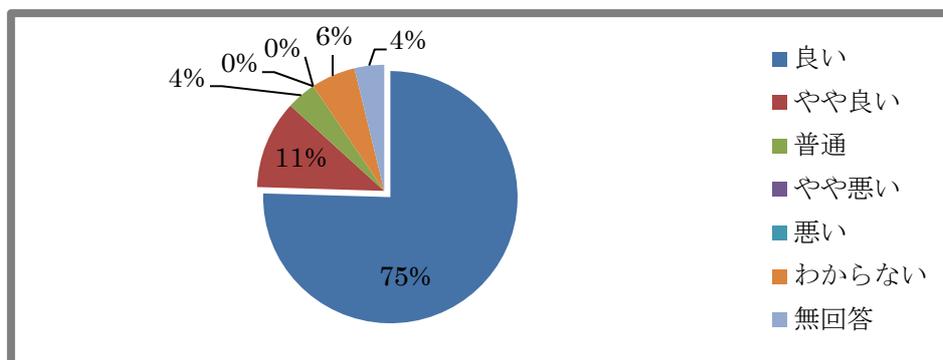


(7) 看護師が行う病状観察や処置等を信頼して任せられますか？

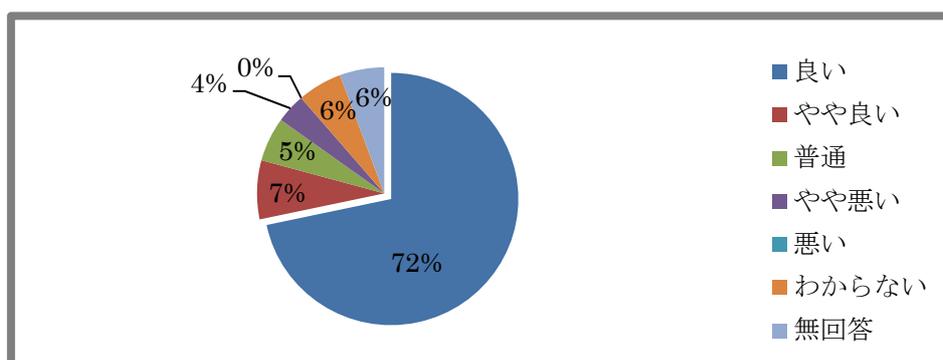


### 3. 訪問看護以外のサービス事業所等との連携についてお聞きします。

(1) 医師や他のサービス事業所と連絡を取る前に、あなたや家族へ説明し、承諾を得てから連絡していますか？

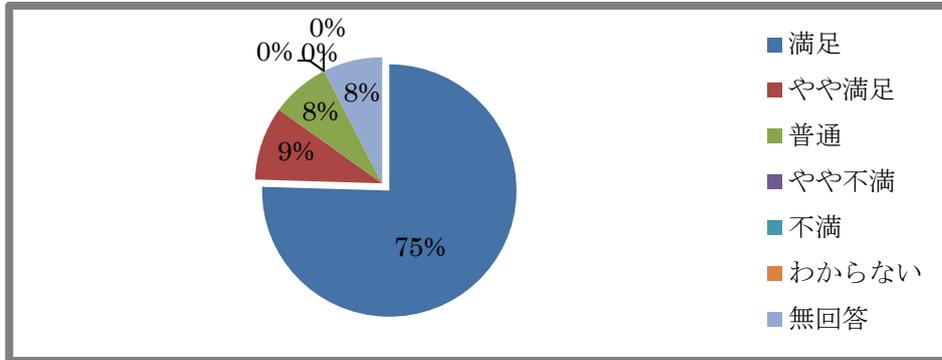


(2) 医師との連絡は十分ですか？

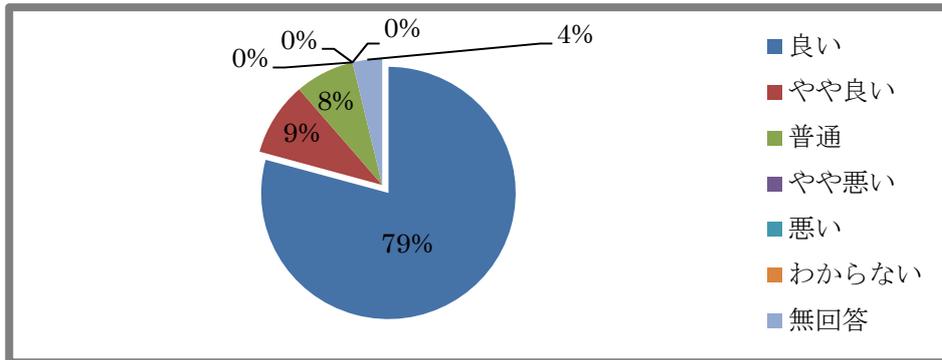


#### 4. ご家族様への対応についてお聞きします（ご家族様のみ回答）

(1) ご家族の思いを受け止め、相談に乗ってくれますか？

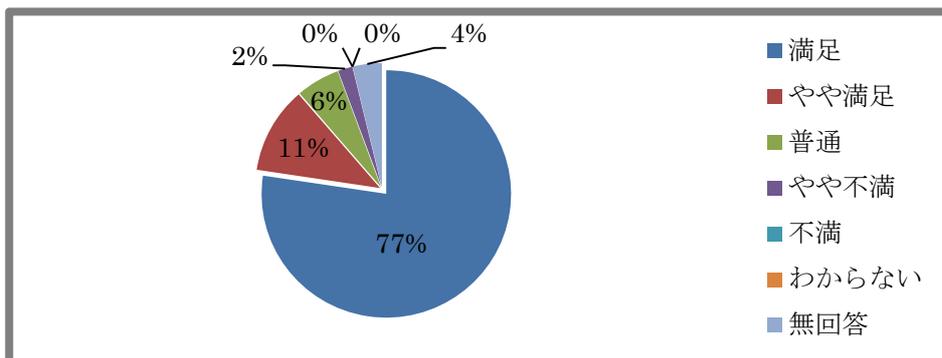


(2) 訪問看護を利用することで、ご家族の気持ちや介護が楽になりましたか？

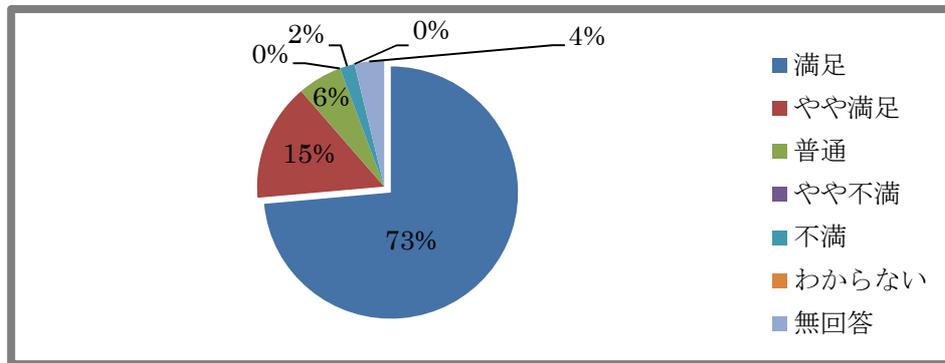


#### 5. 訪問看護全体の印象についてお聞きします。

(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？



(2) 精神的に安心できるサービスが受けられましたか？



改善を必要とする評価をいただいた項目及び改善策

◆ 訪問時間について

【改善策】

10分以上訪問時間が遅れる場合は、電話連絡致します。  
交通渋滞及び緊急訪問対応時等、やむを得ず時間通りに訪問できない場合も  
ございますので、その旨をご契約時にご説明し、事前にご了承いただくこと  
としました。

◆ 訪問看護サービスについて、利用者様やご家族様の要望・意思を十分取り入  
れているか

【改善策】

お顔が見える話し合いを行い、ご利用者様・ご家族様に納得してもらいな  
がらサービスを進めていきます。

◆ 看護師によってサービスのレベルが違う

【改善策】

個別ケア用紙を作成し、サービスが統一できるよう取り組みます。

◆ 訪問日の変更について

【改善策】

基本的には訪問日は変更いたしません。但し、緊急時等やむを得ない場合は、  
ご了承願います。

## ご利用者様・ご家族様の声

本人を含め皆が満足のいく介護ができました。  
大変お世話になり、ありがとうございました。

大変お世話になりました。  
本当に感謝して居ります。

本人や家族の気持ちを常に優先して下さり、声がけしていただいております。  
不安な日々がこのサービスを受けるようになってから、安心して落ちつくことができ  
ています。ありがとうございます。

分からない事を質問するとていねいに教えて下さり有難いです。胸の音、腸の音  
で今の具合の話をして下さったり、安心度が違います。一人で分からない事を悩  
むより、よい事だと思います。病院の先生とは違った良さがある様に思います。  
今は二週間に一度往診して下さいますので休んでおります。  
有難うございました。

いつもお世話になっています。有難うございます。  
本人との会話の中にも信頼出来ています。本人も何でも話している様子です。  
これからも宜しくお願い致します。

このアンケートの件につきましては何も言うことはありません。皆様方に良くし  
ていただき有り難く思っています。これからも御身体に気をつけられます様  
に・・・。

短期間でしたが、良くやって頂きました。本当にお世話になりました。

自分の細かい病状のことでも又、世間の話でもよく聞いてくれます。又、医師やサービス事業所と連絡を取る前に家族の承諾を得てから連絡してくれています。起こりそうな体の変化を予測して注意する点や対処方法を教えてくれます。

訪看日には精神的に安らぎ大変助かりました。又、様々な状況に於けるご指導大変ありがとうございました。今後の益々のご活躍ご期待致します。

いつもありがとうございます。

たいへん良くしてもらっています。有難うございます。これからもよろしく願います。

去年10月父が大変お世話になり本当に感謝しています。  
何かあればすぐに対応していただき最後まで大変お世話になりました。  
これからも高齢者は困っています。病院では受け付けてもらえません。  
高齢者の為に力をお願いします。

週3回利用させていただきました。はじめはそんなにしていただかなくても  
思い気重くも思ったりしましたが、病人や家族の生活のリズムをこわさない  
ように気をつけることができたりして、介護にアドバイスをいただいたり先生と  
連携していただくということだけでなく、家族もふくめて普段の生活をみださ  
ないよう精神的にもとても力になっていただきました。  
ケアマネさんや訪看さんにうかがったサービス内容だけでなく、もっと根本的  
なところで助けていただいた気がします。  
ありがとうございました。

現在の所、一生懸命やってもらっているのが良くわかります。  
今後も変わらずにいろんな話を聞いてもらえる様に努力してください。  
お願いして本当に良かったです。

看護師さん、リハビリの方、ヘルパーさんと連携してお世話になりましたが、  
連絡ノートにてつないで下さって大変よかったです。ヘルパーさんは毎日こ  
られる方がかわられる為、そのことで少し満足できなかった。

看護師さんによってサービスのレベルが違うことがあります。

この度は、母が大変お世話になりました。  
知識がなく不安だったのですが、看護師さんのおかげで助かりました。  
本当にありがとうございました。

私は仕事で家をあける時間が多く、日中面倒を見る時間がなく大変不安を抱い  
ていたのですが、サービスを受けることができ安心して生活ができたことに  
感謝しております。  
そして、サービスを受けた本人も訪問看護が来る日を楽しみに生活ができ  
たようで、精神的にも大きな支えになって頂いたことは喜んでいきます。

3泊4日の短い日程でしたが、看護をする大変さが身にしみて痛い程わかりま  
した。少しでしたが、家に連れて帰ってあげて良かったと思います。  
ありがとうございました。

思ったようにしてくれますので満足してます。

いつも良いアドバイスをもらっています。

訪問で一す！と来られた声を聞くだけで患者は安心して色々聞いたりして、満足ようです。家族としても嬉しい事です。ありがとうございます。

感謝

体調も良くなりましたので看護はもうよろしいです。他の悪い方を見てあげてください。有難うございました。御礼申し上げます。

度々訪問日を変更するのはやめて頂きたい。連絡も無く変更されて、待たされた事もあります。お宅様の事情も察しますが、契約に基づいていると思います。宜しくお願い致します。