



第4回 訪問看護利用者様満足度調査
結果報告書

平成28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 27 年 12 月 1 日～平成 28 年 11 月 30 日までの全利用者様 85 名

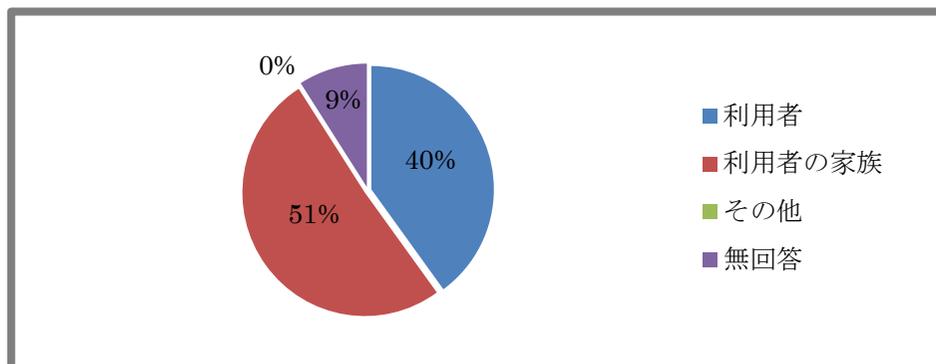
55 名のご利用者様、ご家族様から回答が寄せられました（回答率 64.7%）

3. 調査実施期間

平成 28 年 12 月 1 日～平成 28 年 12 月 31 日

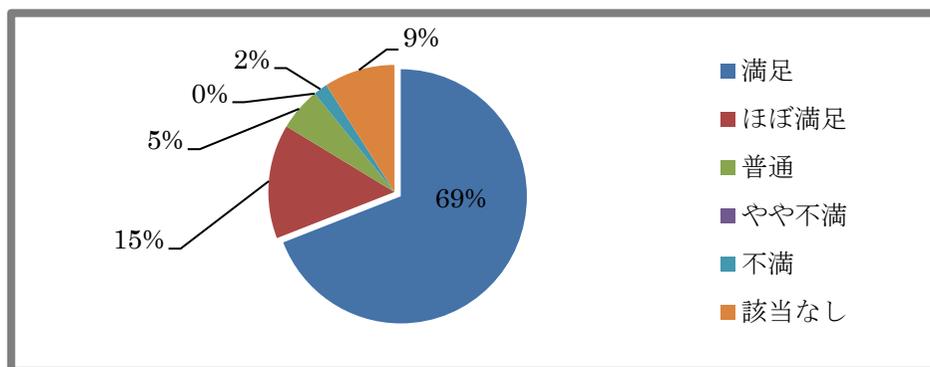
II. 調査結果

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聞きします。

(1) 看護師は時間通りに訪問していますか？

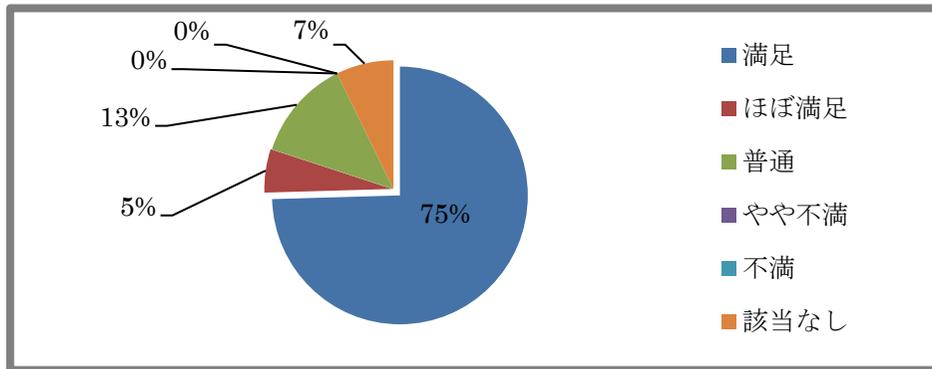


改善点

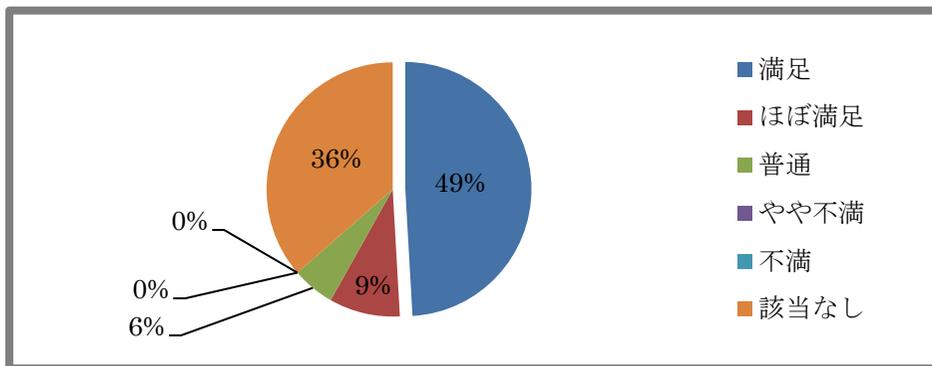
「満足」69% 「ほぼ満足」15%と高い評価をいただきましたが、一方、「不満」2%の評価もいただきました。

時間厳守はもちろんですが、サービス契約時にご利用者様、ご家族様へ道路事情及び緊急訪問対応等やむを得ず時間通りに訪問できない場合もあり得る旨のご説明と、10分以上訪問時間が遅れる場合の電話連絡等、徹底していきたいと思います。

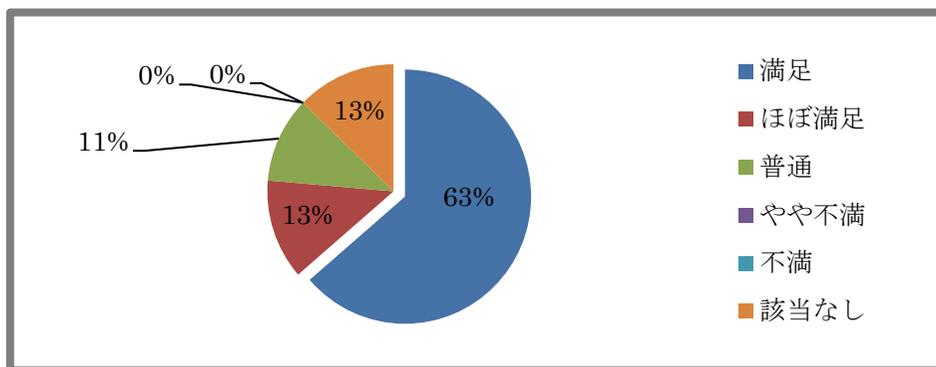
(2) 看護師の身だしなみ、言葉遣いや態度はいかがですか？



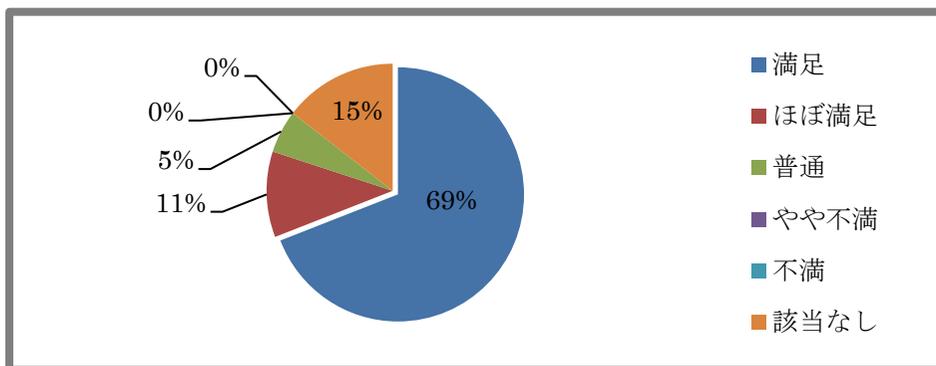
(3) 看護師は、24時間365日いつでも連絡がつき相談に乗り対応してくれますか？（緊急時訪問看護加算を契約している方のみ回答）



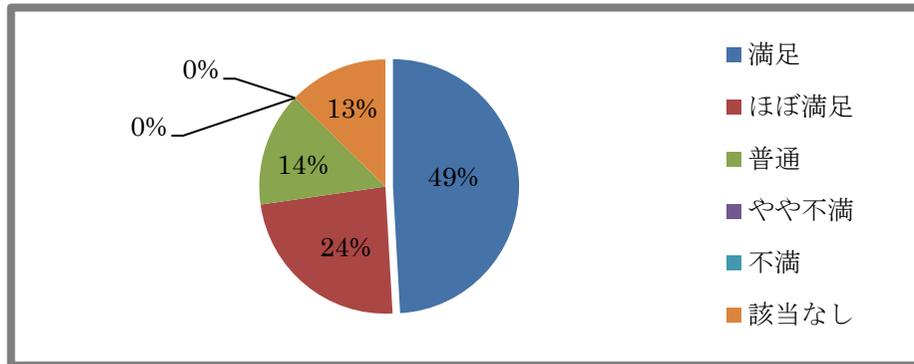
(4) 看護師は、あなたやご家族のご希望や考えをよく聞いてくれますか？



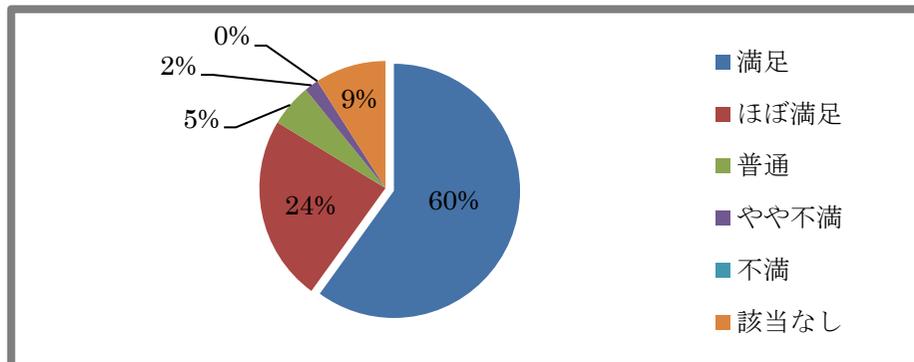
(5) 看護師は、あなたの身体の状態が変化したときや困っていることがあった場合は、すぐに対応してくれますか？



(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？



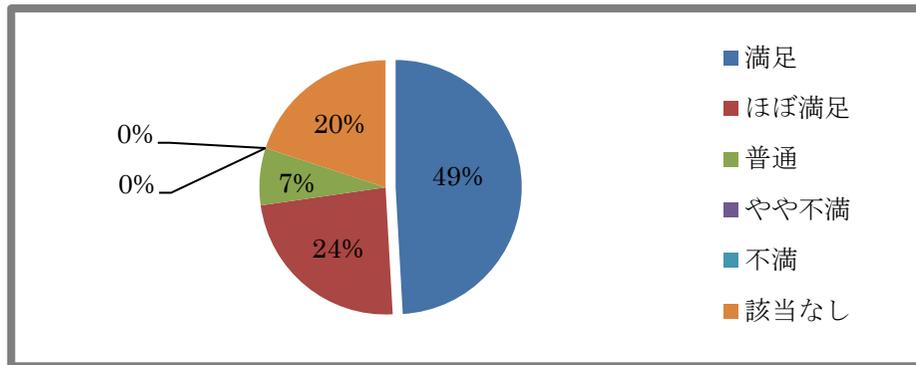
(7) 看護師は、身体の状態の変化に合わせて、適切なケアの方法を提供してくれますか？



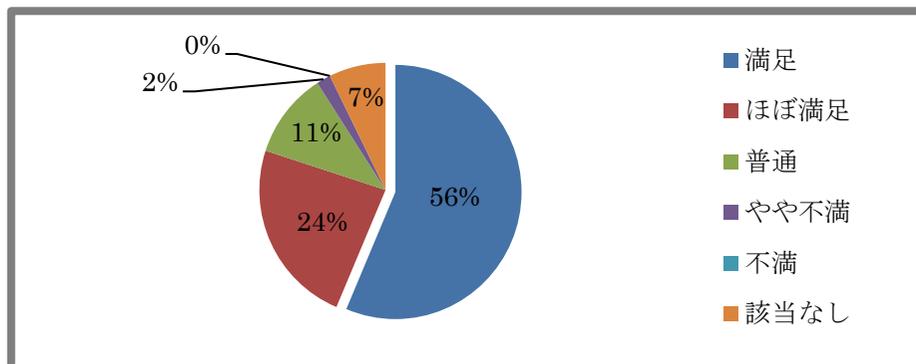
改善点

「満足」60% 「ほぼ満足」24%と高い評価をいただきましたが、一方、「不満」2%の評価もいただきました。利用者様の現在の状態を把握し、ご家族様をはじめ他職種と情報交換を行い、情報を共有しながらサービスを提供していきたいと思えます。またご利用者様、ご家族様にはその都度ケア内容をご説明させて頂きたいと思えます。

(8) 看護師は、今後起こり得る身体の悪化（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？



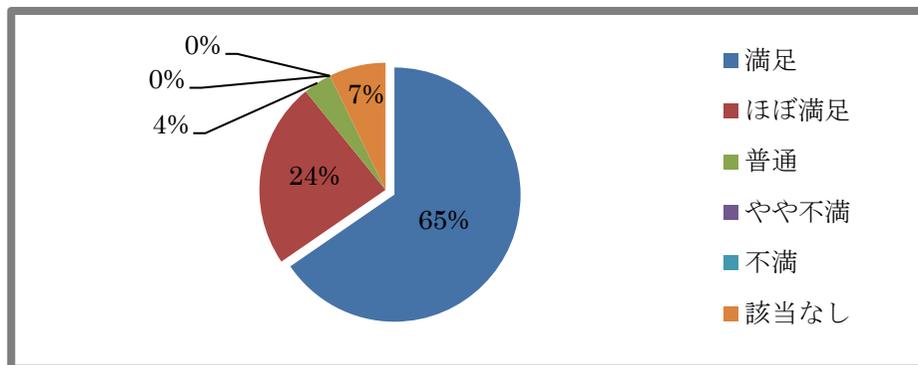
(9) 看護師は、行っているケアの内容とその理由や意味を、わかりやすい言葉で説明してくれますか？



改善点

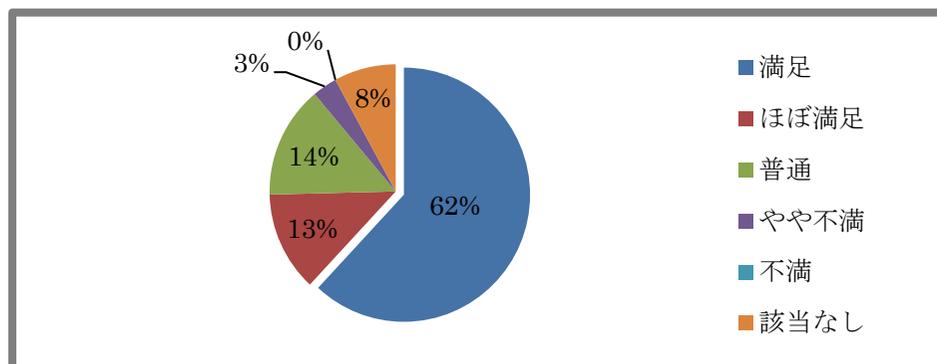
「満足」56% 「ほぼ満足」24%と高い評価をいただきましたが、一方、「やや不満」2%の評価もいただきました。今後説明時には、できるだけゆっくりはっきりと専門用語は控え、丁寧にわかりやすくご説明するよう心掛けていきたいと思っております。

(10) 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？



2. 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) 医師との連絡は十分ですか？

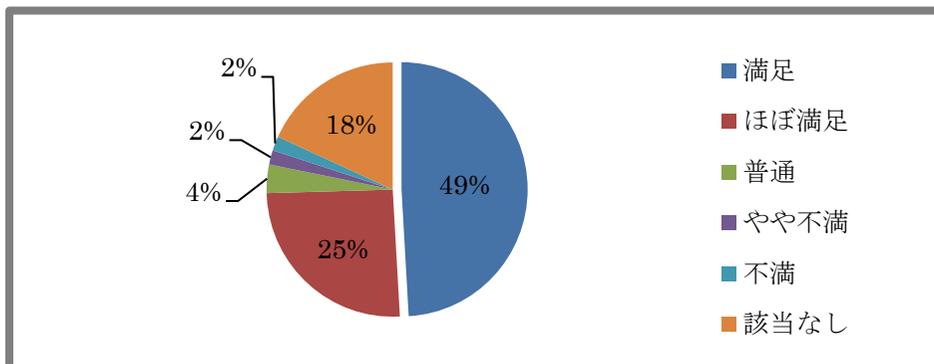


改善点

「満足」62% 「ほぼ満足」14%と高い評価をいただきましたが、一方、「やや不満」3%の評価もいただきました。

主治医との連携を図り適切なサービスを提供するため、毎月1回、報告書を提出しています。但し、病状に変化があった場合はその都度ご利用者様、ご家族様の承諾を得た上で主治医へ報告しています。今後も医師との連携を密にし、訪問看護サービスの質の向上に努めます。

(2) 様々な専門職（例えば、ケアマネージャー、ヘルパー等）との連絡は、十分ですか？

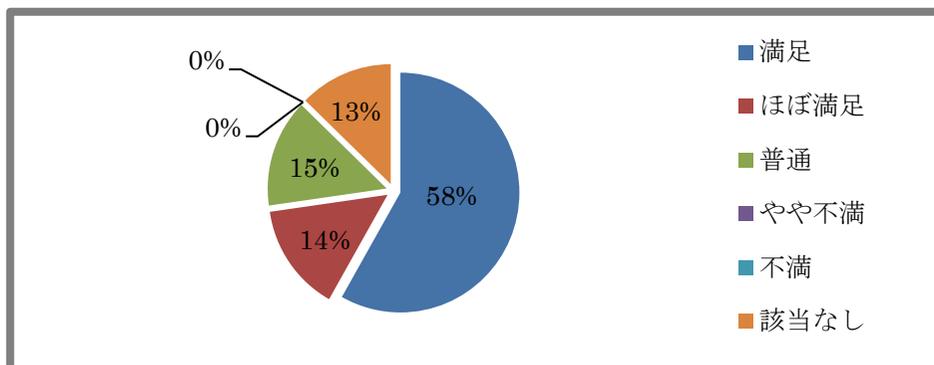


改善点

「満足」49% 「ほぼ満足」25%と高い評価をいただきましたが、一方、「やや不満」3% 「不満」2%の評価もいただきました。他職種との連携を密にするために、互いの役割を理解し、ご利用者様、ご家族様のご意向を踏まえて、同じ目標に向かって取り組んでいきたいと思っております。

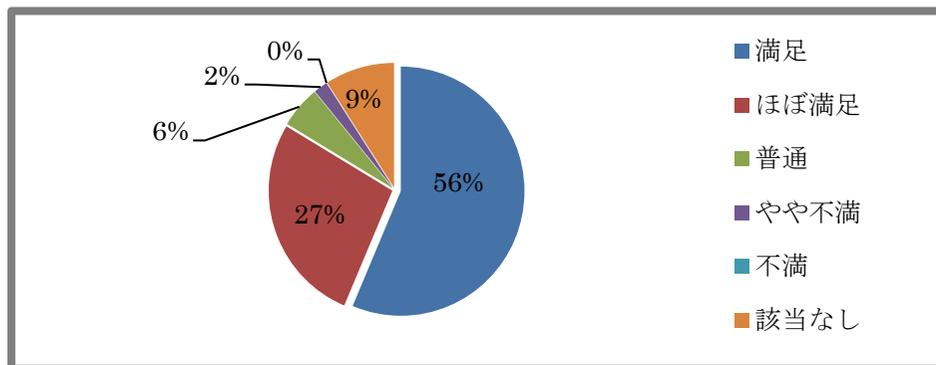
4. ご家族様への対応についてお伺いします。

(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。

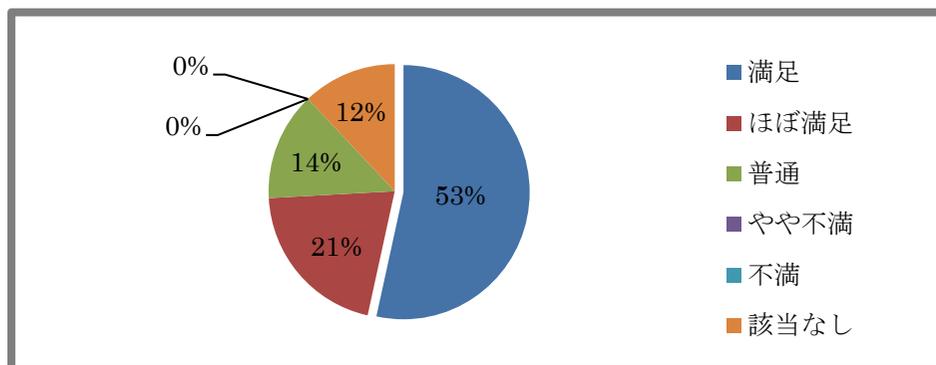
(1) 訪問看護サービスは、あなたの要望・意思を十分に取り入れてくれますか？



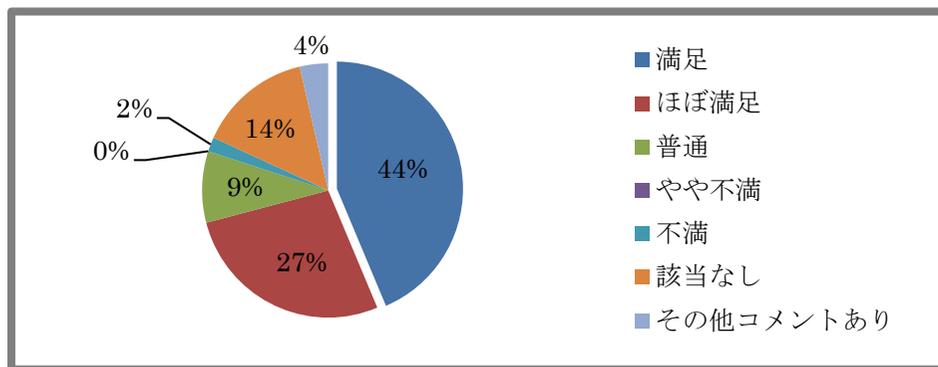
改善点

「満足」56% 「ほぼ満足」27%と高い評価をいただきましたが、一方、「やや不満」2%の評価もいただきました。その都度、ご利用者様、ご家族様のご意向をうかがいながら、できる限りご意向に沿えるサービスを提供していきます。

(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？



(3) 自宅での生活の自信を持つことができましたか？



※その他コメント

- ・ 自宅での生活が不安で心配です。
- ・ 自宅での生活が、満足、ほぼ満足、普通と時にして変わる。

改善点

「満足」44% 「ほぼ満足」27%と高い評価をいただきましたが、一方、「やや不満」2%の評価もいただきました。

不安を知ることに努める！！

ご利用者様、ご家族様とのコミュニケーションを図り、ご自宅での生活で困ったこと、不安なことを知ることで、一つでも良いアドバイスができ、ご自宅で安心して生活ができるようサービスを提供していきます。

7. その他のご意見・ご要望

- ◆ 訪看の皆様にご感謝しております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ◆ 相談や話しがしやすく、どんな時でもすぐ対応して下さるので、気持ち的に安心しています。
- ◆ 本当にお世話になりました。
訪問看護を受けるにあたっては、当初、多少の不安もありましたが、関わりを持つようになってからというもの、ただただ頼りにさせていただくというものになりました。随分と助けていただきました。看護師さん達の熱心さ、一生懸命さに感謝するばかりです。ありがとうございました。今後、またお世話になることがあるかもしれません。その時も利用させていただきたいと思っています。
家族一同、感謝しております。ありがとうございました。
- ◆ いつも大変お世話になり、ありがとうございます。
ご迷惑お掛けしておりますが、宜しくお願い致します。
- ◆ 誕生日のカードありがとうございました。
- ◆ 母は訪問看護を受けながら、今年の4月に亡くなりました。短い期間ではありましたが、看護師の方から優しく接していただき、感謝しておりました。私達家族も安心して見守る事ができ、又、過ごす事ができ、感謝しております。ありがとうございました。
- ◆ いつもお世話になりありがとうございます。看護師さんのおかげで、私の不安も軽減しております。本人も月曜日と木曜日には訪問してもらえると（病気への不安はあるのですが・・・）強い心の支えになっているようです。
今後もよろしくお願い致します。
- ◆ 看護師さん全員、親切丁寧に話しをしてくださり、有り難い事です。

- ◆ いつも気持ちよく対応していただき、感謝しております。
- ◆ いつも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。
前向きに進めるよう、がんばります。
- ◆ いつも手厚い看護をしてもらって、感謝しています。
このままいつまでも家でのサービスを受けたいと思っています。ありがとうございます。
- ◆ 正直、今現在介護サービスは受けておりませんが、なにしろ初めてなので良くわかりませんが、家族としては満足しています。
大変な事が多い介護サービス頑張ってください。お世話になりました。ありがとうございました。
- ◆ 最後まで親切な対応をしていただき、ありがとうございます。
いつも母の話し相手になってもいただき、感謝しています。また利用させていただきたいです。
- ◆ 大変お世話になりました。ありがとうございます。
- ◆ いつもありがとうございます。クレームのつけどころがありません。
今後とも、今のままでよろしくお願い致します。
- ◆ いつもよくしていただき、感謝しています。
- ◆ 訪問看護サービスという出会いに、とても感謝しています。
- ◆ とても助かっております。本当にありがとうございます。(プロのお仕事、頭が下がります)
- ◆ 今回再び入所することになりますが、できれば続いて看護していただければと思います。

- ◆ その節は母がお世話になりました。
お陰様で介護も軽減され、皆様に助けいただきながら早めに対応になり、こころの支えになりました。
今後もお身体ご自愛され、お仕事がんばってください。
- ◆ 訪問看護をケアマネージャーに勧められて利用する前は利用者本人も家族も何か不安や抵抗を感じていましたが、初日から払拭されました。
利用者本人も自然体で身を任せているようですし、家族にとっても安心感をもって信頼して利用しています。
- ◆ 毎回笑顔で優しく接していただいています。ありがとうございます。
気になる事があって電話をしても、親切に相談にのってくださいます。これから先もよろしく願いします。
- ◆ お世話になっています。安心しています。
- ◆ 看護師・医師・訪問看護の方には大変親切にして頂き、感謝しています。ありがとうございました。
- ◆ いつもありがとうございます。
子供の事だけでなく、いろいろな話を聞いてもらえて、毎回気持ちが軽くなります。気分転換にもなってます。
春からは就学し、どんな生活サイクルになるかまだわかりませんが、これからもよろしく願いします。
- ◆ 訪問看護ステーションの皆様にお世話になって早2年を過ぎました。毎日のリハビリ（散歩）にも頑張っています。毎日4回歩きます。
1人では出来ない時も看護師さんが来られて、一緒に歩くと気分的にも楽しく話ししながらゆっくり出来ています。
最近気分も良いので、でもシーズンが悪くなって落ち葉などで滑って危ない時もありますが、一人歩きの時は特に注意しています。
（足下注意）看護師さんが一緒だと安心です。いつも有難う。