



第6回
訪問看護利用者様満足度調査
結果報告書

平成30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

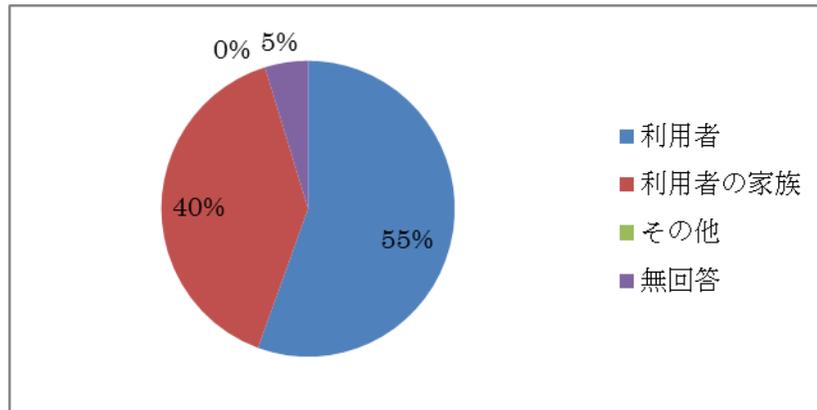
平成30年1月1日から平成30年12月31日までの全利用者様 85名
64名のご利用者様、ご家族様から回答が寄せられました（回答率 75.3%）

3. 調査実施期間

平成31年1月10日～平成31年1月31日

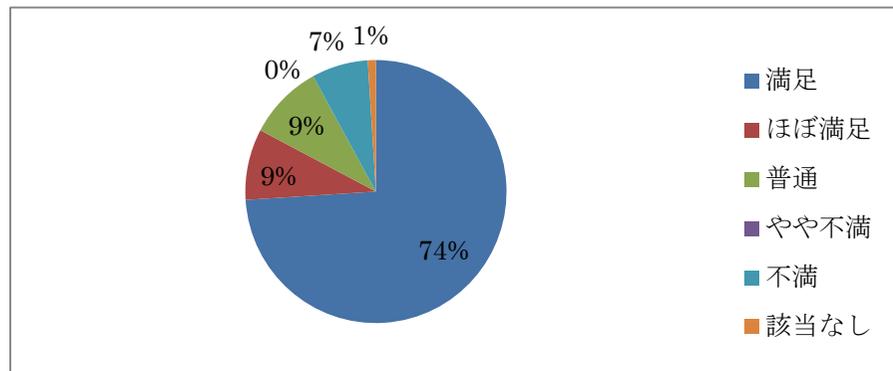
II. 調査結果

1. アンケートにご回答いただく方はどなたですか？

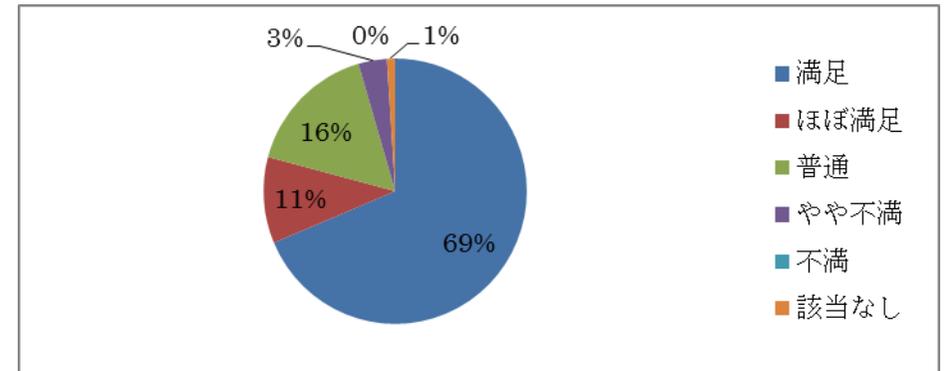


2. 訪問看護師から受けているサービスについて伺います。

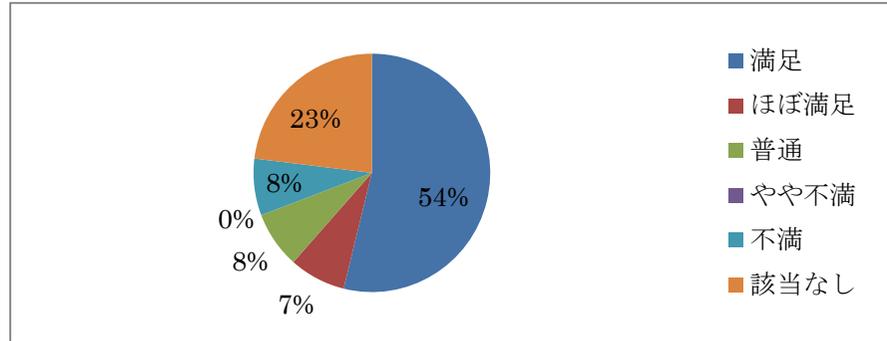
(1) 看護師は時間通りに訪問していますか



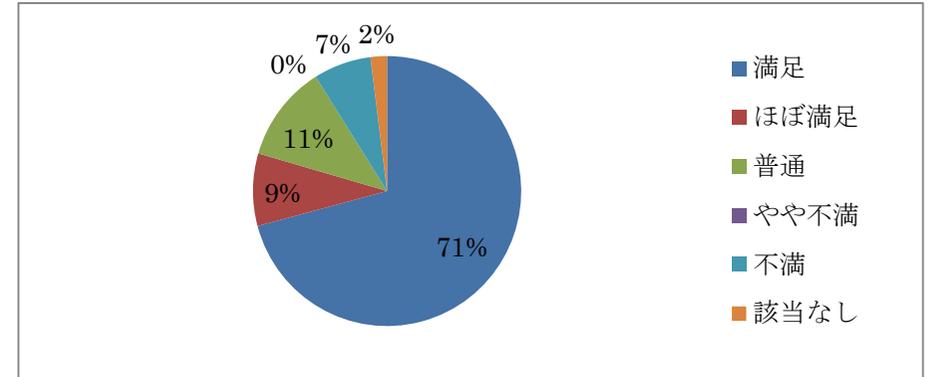
(2) 看護師の身だしなみ、言葉使いや態度に満足されていますか



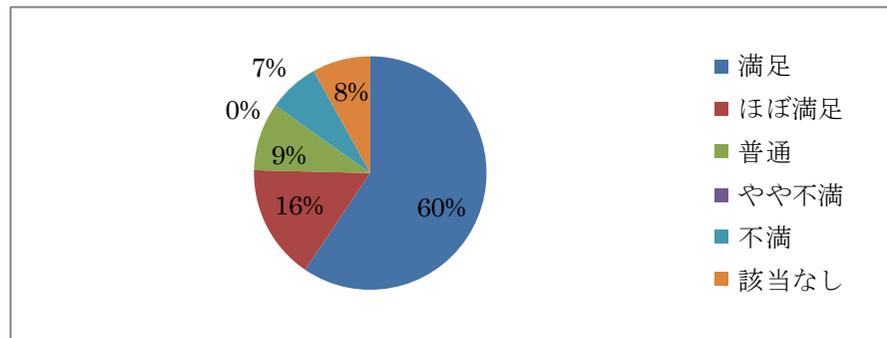
(3) 看護師は、24 時間 365 日いつでも連絡がつき相談にのり対応してくれますか（緊急時訪問看護加算をご契約の方のみ回答）



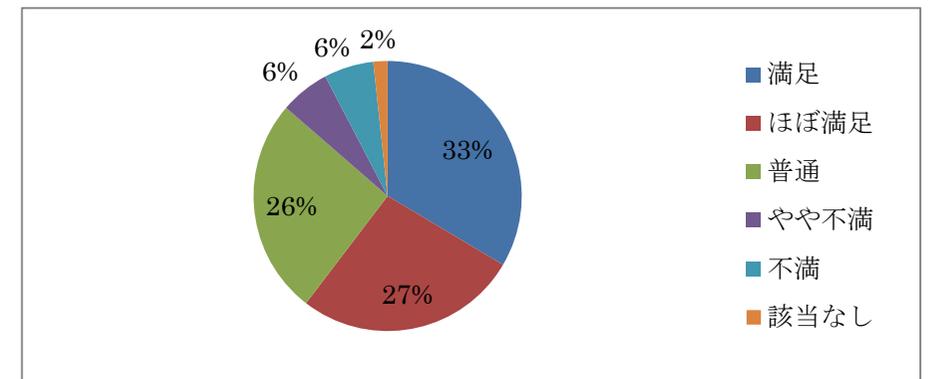
(4) 看護師は、あなたやご家族のご希望や考えをよく聞いてくれますか



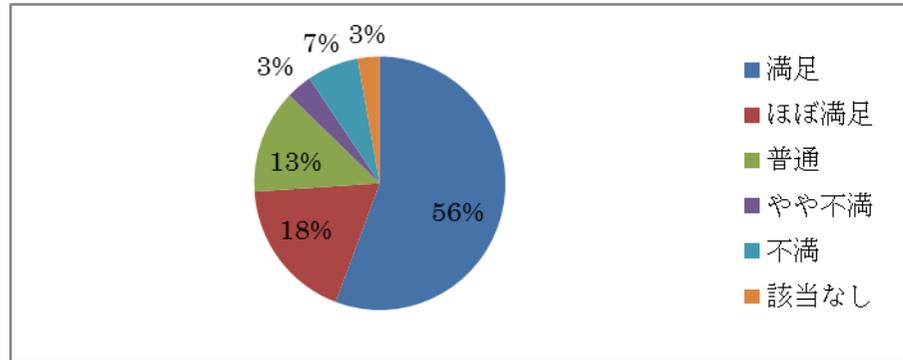
(5) 看護師は、あなたの身体の状態が変化したときや困っていることがあった場合は、すぐに対応してくれますか



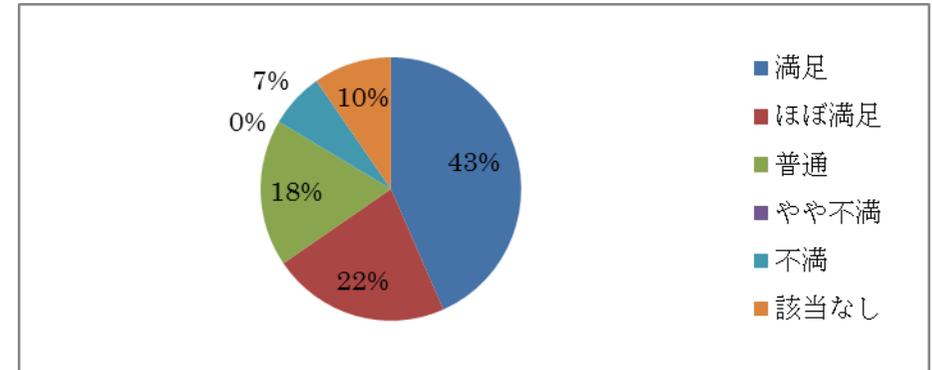
(6) 訪問する看護師が代わっても、不安を感じることはありませんか



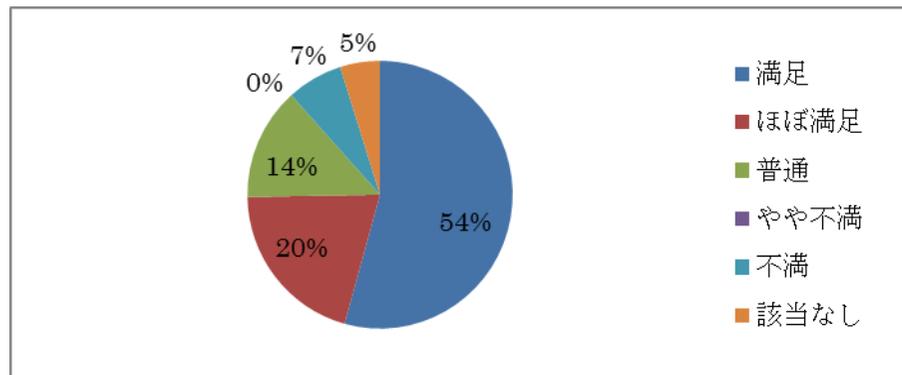
(7) 看護師は、身体の状態の変化に応じて適切なケアの方法を提供してくれます



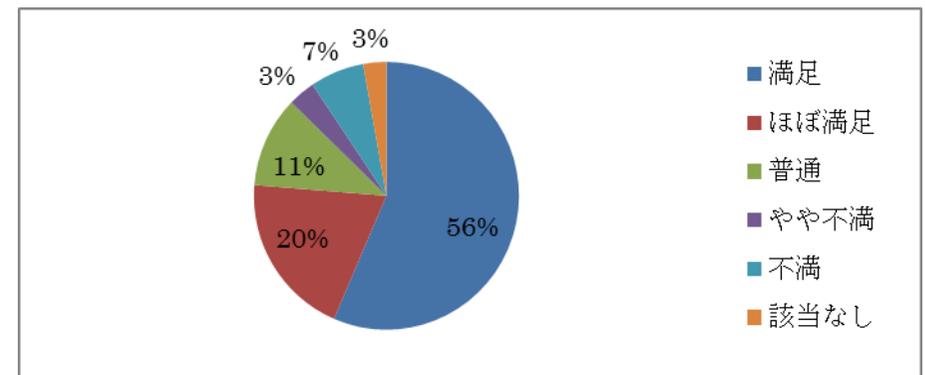
(8) 看護師は、今後起こりうる身体の悪化（床ずれや痛みなど）を予防するために、先を見越して関わっていますか



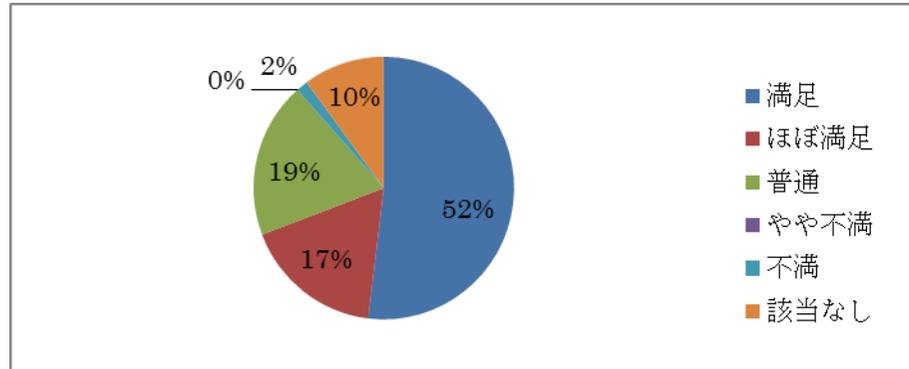
(9) 看護師は、行っているケアの内容とその理由を意味をわかりやすい言葉で説明してくれますか。



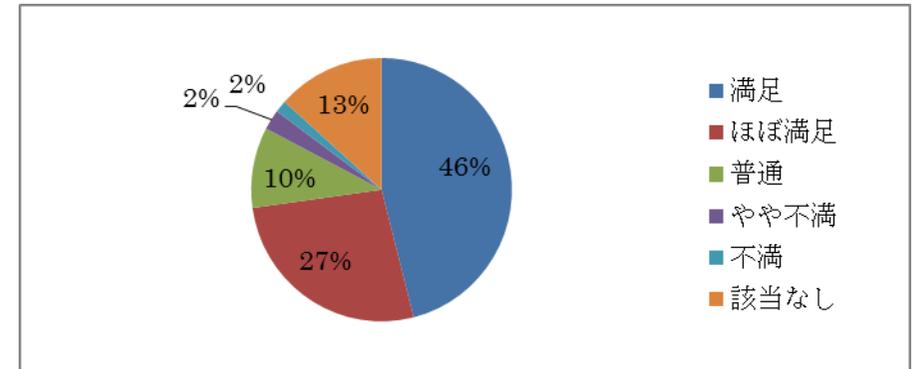
(10) 看護師が行う病状観察や処置等を信頼して任せられますか。



(11) 契約時の説明について分かりやすく説明していますか

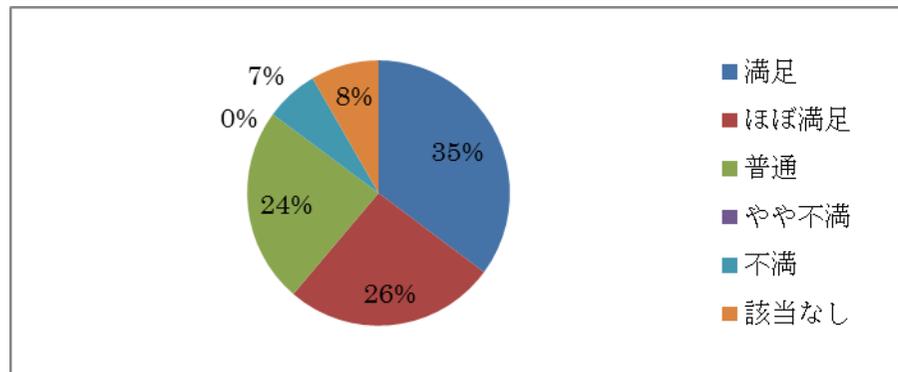


(12) 医師からの指導や説明と訪問看護師からの指導と説明に違いはありませんでしたか

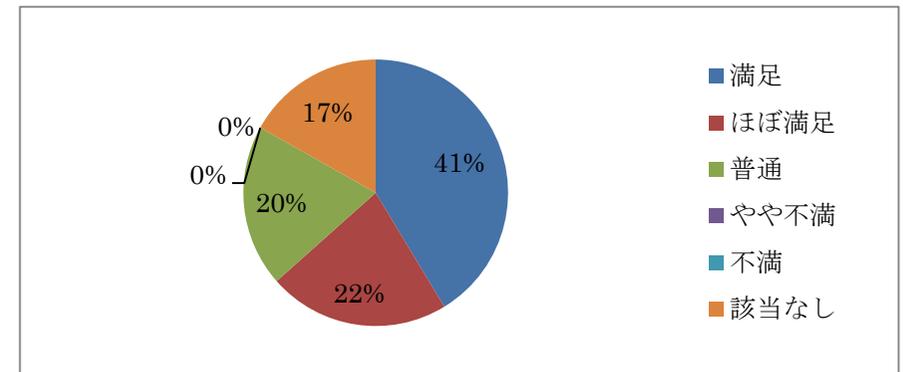


3. 医師や訪問看護以外のサービス事業所等との連携についてお伺いします。

(1) 医師との連携は十分ですか

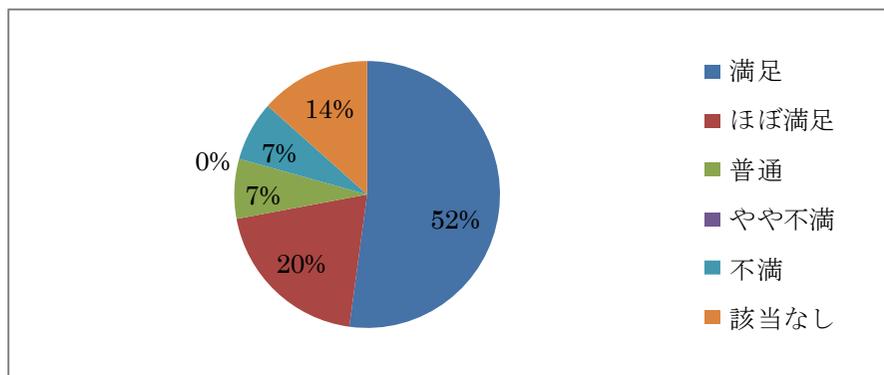


(2) 様々な専門職（例えば、ケアマネジャー、ヘルパー等）との連絡は十分ですか



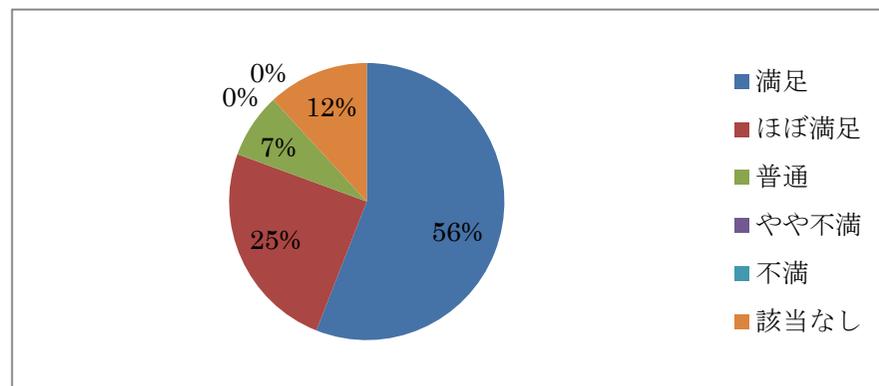
4.ご家族様への対応についてお伺いします。

(1) 看護師は、ご家族様の気持ちの支えになっていますか

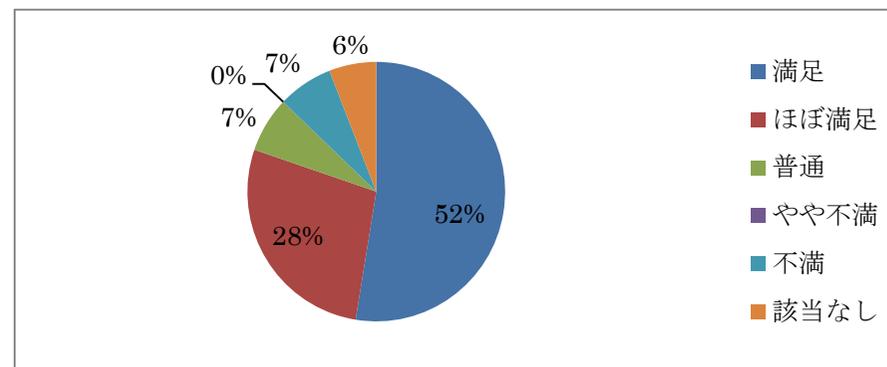


5.訪問看護全体の印象についてお伺いします

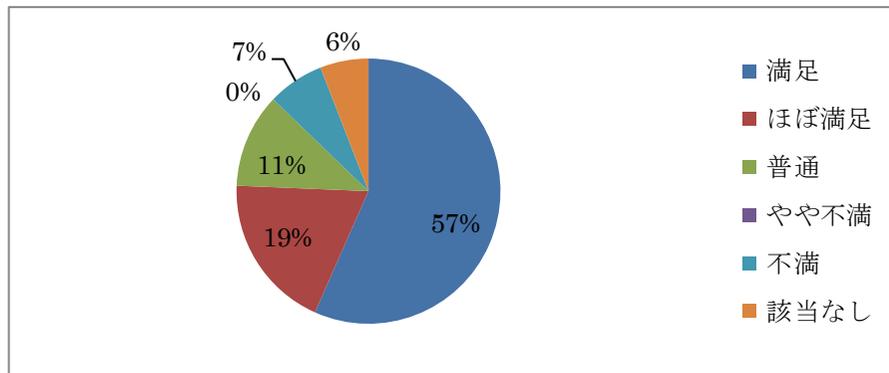
(1) 訪問看護サービスは、あなたの要望・意思を確認しケアに取り入れていますか



(2) 訪問看護を利用することであなたやご家族の不安や困ったことが軽減していますか



(3) 訪問看護を利用することは自宅での生活を続けるために役立っていますか



[訪問看護師から受けているサービスについての改善点]

- ・ 24 時間の緊急訪問は利用者様の状況や状態により適切な対応を心がけます。
- ・ 訪問看護師が変わっても同じサービスが提供出来るよう情報を共有しながら利用者様のニーズに応えられるよう努めます。

[医師、訪問看護、サービス事業所等との連携についての改善点]

- ・ 訪問看護の実践にあたって、主治医やケアマネジャー・ヘルパーなど他職種と密な連携を図っていきます。利用者様の状態に合わせて迅速な対応ができるよう努めていきます。

○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。

- ・病院嫌いなので訪問看護は助かります。
- ・看護師さんに指導してもらいました。脚・足首・こぶらの運動のやり方を教わりました。私は心不全なのでなるべく心臓に負担をかけないように電気あんまなどで強い力での揉みほぐしは良くない。足首を回す、足首を前後に動かす、下から上へなでるのだそうです。
- ・訪問看護に感謝しています。
- ・看護が全くなっていない。看護師と利用者のコミュニケーションが足りない。
- ・訪問看護の利用に満足しています。
- ・大変助かりました。お世話になりました、ありがとうございました。
- ・どの看護師さんがきてくれても皆さん誠意をもって看護してくださるので感謝しております。これからもどうか宜しくお願いします。
- ・お世話になっております。色々な事を気安く話せてとても安心しております。今後ともどうか宜しくお願いします。
- ・昨年の夏場からビラ高山に月曜日から土曜日まで行き、週3～4回風呂にも入っています。本年2月15日で99歳になりますが、食欲もありなんとか元気に暮らしています。また、ご縁がありましたら宜しくお願いします。
- ・感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとう。
- ・とても良い人ばかりです。
- ・本人は1月に亡くなりました。お世話になり、ありがとうございました。

- 現在来ていただいている看護師さん達には本当に良くしていただいております。病院側への要望として担当看護師の病棟や外来への異動を出来るだけ少なくして欲しいです。利用者としては生活の場へ来ていただくので、信頼関係を築くには時間を必要としますし、人間同士の事なので看護師さんの資質だけでなく、看護師さんとの相性も大切です。せっかく家族みんなが慣れ、信頼できるようになっても、他部署へ異動されるとまた一から始めるのかと思います。どうか宜しく願います。
- 家族一同大変心強くまた、癒やされていて感謝しています。
- 皆さん話しやすい方ばかりで、困った事があればいつでも相談できるという安心感があり、こうして家で過ごすことが出来ています。訪問看護を受けていなければ心細い毎日だったと思います。どうかこれからも宜しく願います。
- 不安だらけの私ですので訪問していただいて嬉しいです。
- いつも丁寧で親切で適切なケアをしていただき、とても感謝しております。このようなケア体制を末永く続けられることを切に願います。
- 長い間本当にお世話になりました。本人も看護師の方が週一回家に来られる日を楽しみにしている姿を見て家族として嬉しく思っていました。今後利用する機会があるか分かりませんが、その時はまた顔を見て話しをして下さい。本当にありがとうございました。
- いつもお世話になっています。優しいお気遣いをいただいております。連絡帳を活用しています。口頭でのやりとりもとても大事ですが、記録に残るので私達の生活の様子や体調などをなるべく記すようにしています。時々コピー代わりに撮影され情報を他の看護師さんと共有して下さっているのが心強いです。今後とも宜しく願います。
- 大変助かっています。
- 記入したのは家族ですが、本人から聞き取り記入しました。アンケートの趣旨が満足度ですが、訪問看護師の皆様が時間から時間、サービスを提供して満足されているだけではありませんか。本当に困っているとき、本人・家族の立場になられたことがありますか。訪問看護を利用して一年になりますが、まだ心からありがたいと思ったことはありません。
- 訪問時よく話を聞いてくださったり、相談にものって貰えて安心しています。

・もう少し読みやすい字をお願いします。

○ご意見に対する改善点

「看護が全くなっていない。看護師と利用者のコミュニケーションが足りない」

「アンケートの趣旨が満足度ですが、訪問看護師がサービスを提供して満足していただいているだけでありませんか。困っているとき、本人、家族の立場になったことがありますか」とのご意見を頂きました。ご利用者様、ご家族様の意向を大切にし、サービスを提供して参りたいと存じます。そのためには、貴重なご意見を真摯に受け止め、今後、関係機関との連携をとりながら、皆で利用者様やご家族様が求めておられるサービス提供を考えなければなりません。気軽にご意見を言える環境作りと住み慣れた我が家で安心して生活が出来るような支援をスタッフ一同心がけてまいります。

皆様からお寄せいただきました貴重なご意見、ご要望について、スタッフ全員で検証、意見交換をし、今後の訪問看護活動に活かす所存でございます。今後も利用者様のご要望を第一に活動してまいりますので、引き続き厳しいご意見をお寄せ頂きますようお願い致しまして、調査のお礼の言葉と致します。ご協力ありがとうございました。

大田市立病院 訪問看護ステーション
スタッフ一同