

訪問看護利用者様満足度調査 結果報告書

令和2年度 富谷訪問看護ステーション

【調査の概要】

アンケート期間：令和2年11月 ～ 12月

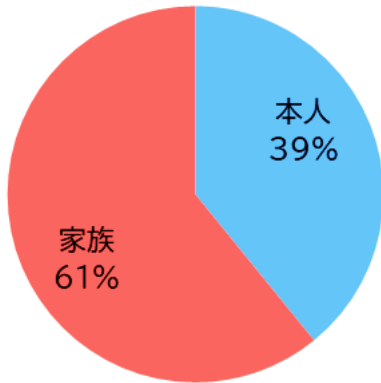
対象：上記期間訪問中の利用者様及びそのご家族様

配布人数：54名

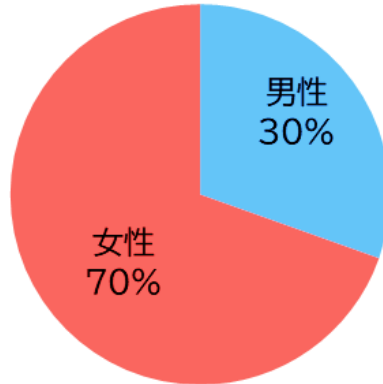
回収人数：46名（回収率 85%）

◆調査結果◆

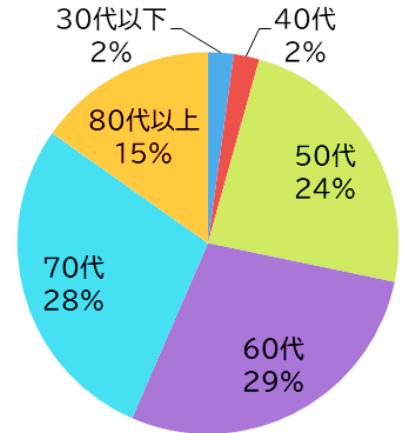
1. ご回答いただいたのはどなたですか？



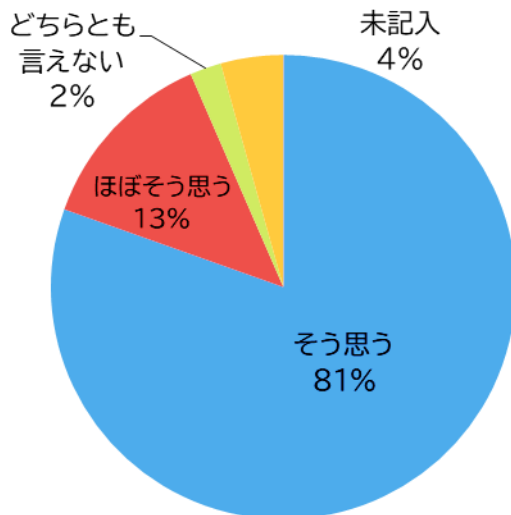
2. 性別



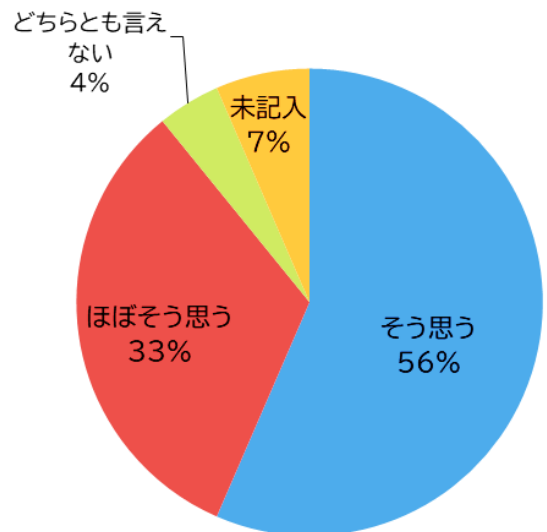
3. ご回答いただいた方の年齢



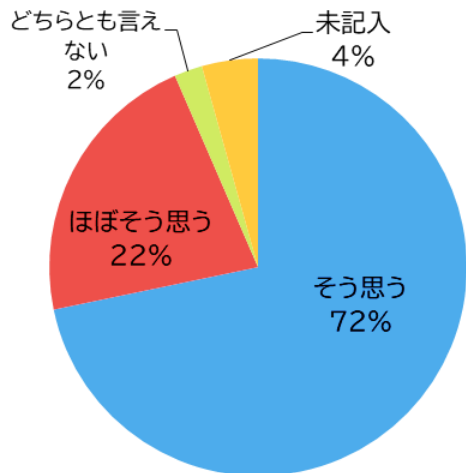
4. 私たちは、あなた又はご家族の方々に礼儀正しくふるまっていますか？



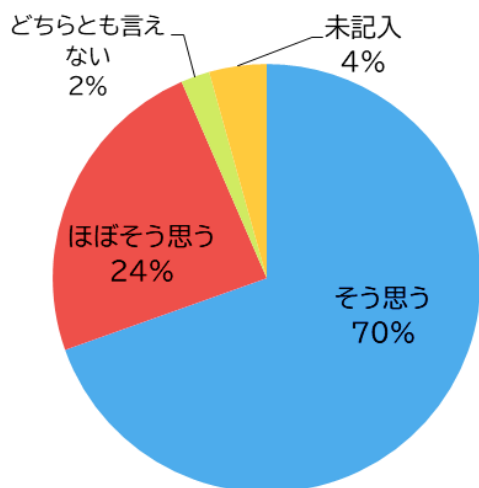
5. 私たちは、あなたやご家族の方々に緊急時の対処の仕方や、その他、療養上の様々な問題について理解しやすいように話しましたか？



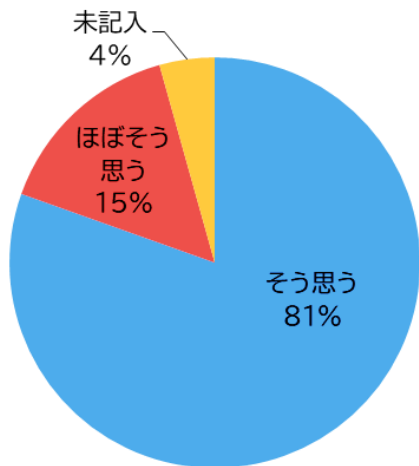
6. 看護師は時間通りに訪問していますか？



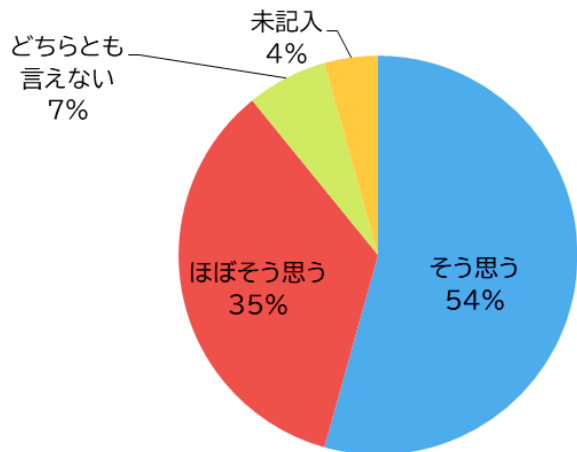
7. 身体の状態を十分に見てくれてと思いますか？



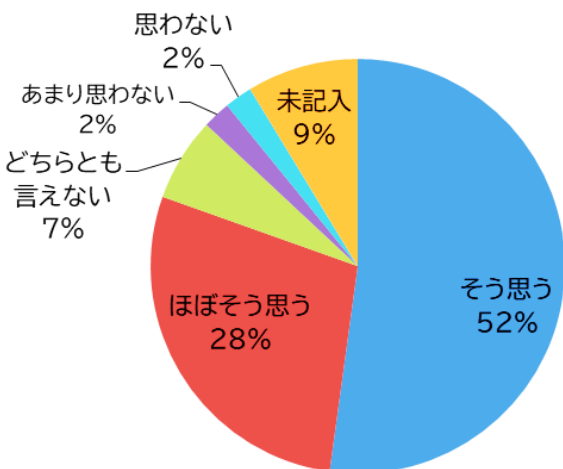
8. 看護師はあなたやご家族の話をよく聞いてくれますか？



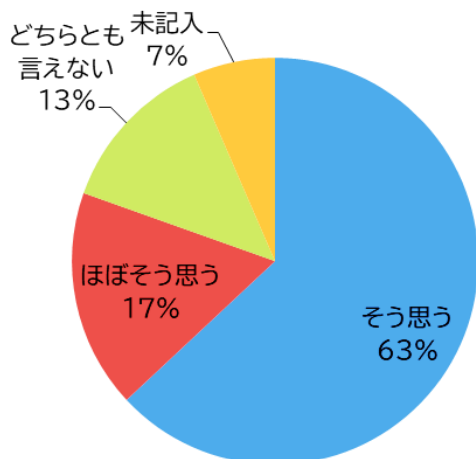
9. 自分が受けたいと思ったサービスが十分受けられたと思いますか？



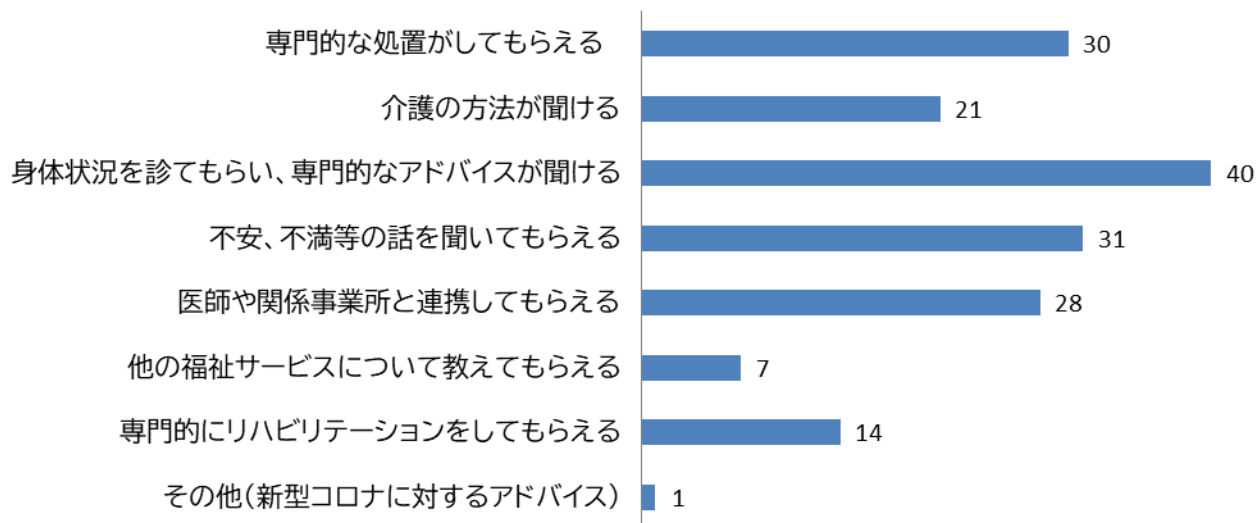
10. 私たちの訪問看護は、ヘルパー・ケアマネジャー・病院・リハビリ等、他の職種のスタッフや他の事業所と連携が取れていると思いますか？



11. 私たちの訪問看護を他の人に勧められますか？

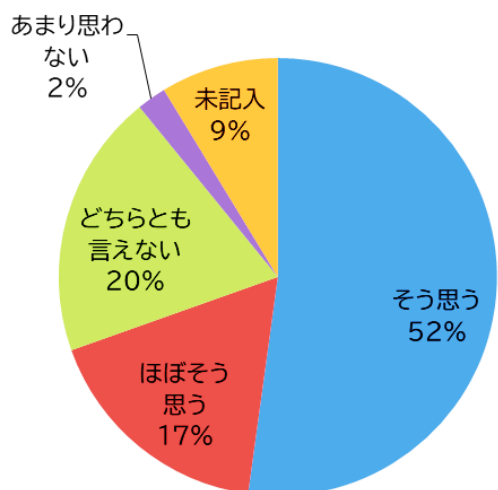


12. 私たちのサービスで何が最も助けとなりますか？

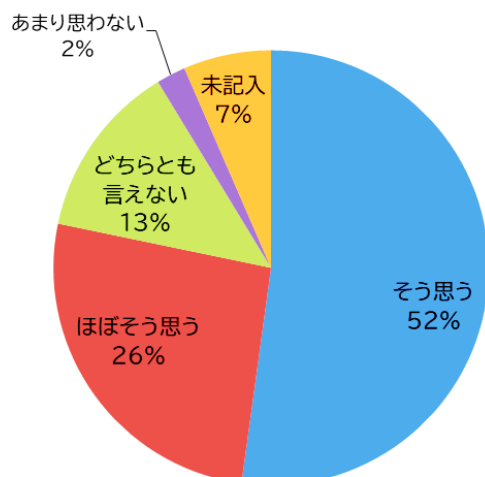


-----新しい記録用紙について-----

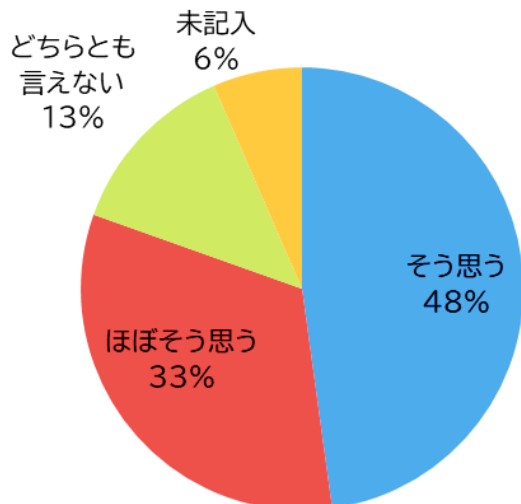
13. 主治医や関連事業所（訪問入浴・訪問介護等）に状態を伝えやすくなったと思いますか？



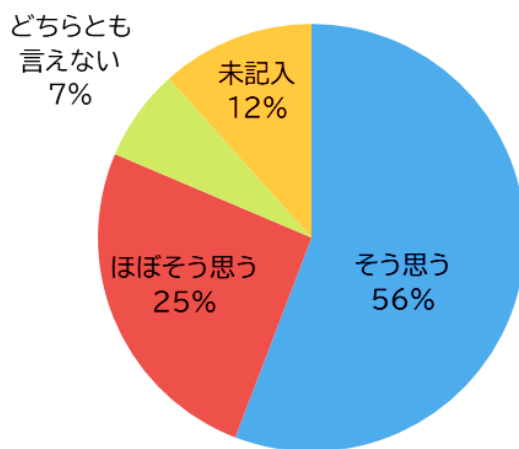
14. 身体の状態が分かりやすくなったと思いますか？



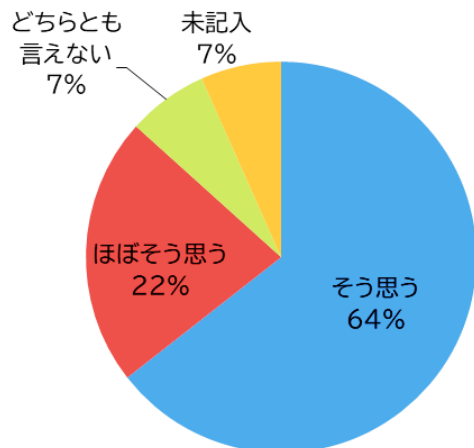
15. 処置内容が分かりやすくなったと思いますか？



16. これまでの経過が分かるようになったと思いますか？



17. ファイルに緊急連絡先が書いてあるため、緊急時に役立つようになったと思いますか？



18. 新しい記録用紙について良かった点や改善点や要望などがありますか？（原文のまま掲載しています）

- ・身体的に詳しいことが書いてあるので良いと思います。
- ・利用して日が浅いのでこれから参考にさせていただきます。
- ・記録用紙で他の事業所と連絡を取り合ったことはない。
- ・詳しく書いて下さるのでお風呂の時も安心です。
- ・毎回お話ししてもらいながら処置していただいているので内容などは理解しているつもりですが覚えていられないのはこちら側でしたので記録用紙はとて素晴らしいと思いますが、看護師の方の負担が多いのかなと思いました。
- ・その日に処置内容等、記録等ファイルしてくれるので家族やヘルパーさん等に分かりやすく良かったと思います。
- ・記録用紙が出来たことにより、前回などが分かりやすくなった点が良かった。また、在宅診療の先生が見てもらっているので良かった。
- ・記録内容が事細かく記載されていますので分かりやすいです。
- ・一目でその時のケアの状態が分かるようになって良かった。体調、バイタルが記入してあるので、振り返りが出来て良い。
- ・身体の状態が分かりやすくて良いと思います。
- ・利用者側や家族側が見られるようになったから良かったと思う。

-----新型コロナについて-----

19. 当ステーションで実施している新型コロナ対策について、不安な点や疑問点、今後してほしいことはありますか？（原文のまま掲載しています）

- ・コロナ対策は満足。
- ・いろいろ対策しているようで今後も続けてほしい。
- ・安心して利用させて頂いています。
- ・コロナ感染により訪問されなくなったらと思うと不安に思う。
- ・安心しています。
- ・現在実施していることで良いかと思います。
- ・右を見て左を見て前後を注意しましょう。人と人との間隔をとり、コロナに注意しましょう。
- ・今行っていることで良いと思います。ありがとうございます。
- ・今のままで良いと思いますが、コロナにかかったときは相談にのって欲しいです。
- ・わからないことばかりなので、具体的に情報提供、ご指導いただきたいです。

20. ご意見・ご希望など（原文のまま掲載しています）

【ご意見・ご要望】

・訪問診療は月に1回来て頂いておりますが、体につける軟膏はその場で湿疹が出ないと出してもらえないので1ヶ月通してある程度の軟膏が看護師さんを通じてアドバイスを元に、先生に処方して頂けたらすごく助かります。

➡事前に医師にお伝えしますが、診察させて頂いてからの処方になります。ご了承いただければと思います。

・特にありませんが、訪問時間の変更はできないでしょうか。

➡遠慮なくご相談ください。

・インフルエンザの注射の件ですが、家で介護をしているとなかなか病院に受診できないので、その家族も1ヶ月に1回の訪問診療の時のついでに、家に先生が来てやって欲しいです。

➡要望として病院に伝えたいと思います。

・今現在、行っているケアの他にやって欲しいことがあります。時間の都合（16：00～16：30では短い、事業所の都合）で行っていただけません。せっかく訪看を利用しているのにとても残念です。

➡大変申し訳ありません。定期訪問に関しては、営業時間内で対応させていただきます。ご了承ください。

・アンケートの扱いが渡した看護師にも見られるように簡易なのが少しどうなのかと思う。担当の看護師のことなど普段言えないようなことを書きたい人もいたとしても見られることを考えると書けない人もいたかもしれない。

➡大変申し訳ございません。ご指摘ありがとうございます。以後気を付けていきます。

・もっと病気のこと、薬のこと、制度のこと等勉強して欲しい。

・専門職なので、ヘルパーさんみたいにならないように同じケアをこなすだけでなく、“どうしたらもっといい看護ができるか”“身体の具合、心の具合が良くなるか”一人ひとりしっかり考え直してみる機会を持ってほしい。

➡勉強会や研修でスキルアップを図って参ります。

・お互いに同行する機会をもって、良いところ悪いところを指摘することも必要だと思う。

➡同行・ケアチェック等行っています。

・日々のケアの技術や関連商品など変わっていると思うので、情報提供やご指導をお願いしたい。

➡お気軽にご相談ください。

・まだ自分のことはできているので今は必要性を感じていませんが、夫（介助者になる予定）にも勉強する機会があればいいなと思います。

➡こちらからも必要時お声がけさせていただきます。気になることがございましたら、随時ご相談ください。

【頂いたお言葉】

- ・毎回丁寧にマッサージをして頂けるのがありがたいです。
- ・利用当初に比べると皆さんよくやってくれていると思います。情報提供などの対応も早いです。これからもよろしくお願いします。
- ・今後も色々とうろしくお願い致します。
- ・介護している人にも心かけていただき、ありがたく思っています。
- ・本人や家族のことまで気遣っていただいております。色んなことを教えていただき、声をかけてもらって元気をもらって…なんとかやっつけられるのかなあ…って感謝しています。皆さん本当に優しいです。暖かいです。ありがとうございます。
- ・いつも主人の事を良くしていただいているほかに私自身の話も聞いてもらっています。ありがとうございます。2人ともいい刺激をいただいている感じです。
- ・利用者本人、家族共々大変お世話になり感謝しております。いつも親身になって対応して頂いております。
- ・今後ともよろしくお願いします。
- ・いつも大変お世話になり有難うございます。
- ・災害時の備えの資料のように、見直す機会となってよかった。
- ・補助食品のサンプルを頂き、新しいものを知ることができ、試すことも出来て良かった。色々とうろしく致します。今後ともよろしくお願いします。
- ・よく連絡がとれ、的確に対応され安心しています。
- ・皆さん心優しい人達で助かっております。物事を的確に判断していただいております。母親を安心して見ていただき看護師さんに感謝しております。私たち家族に対して病棟の看護師さんとは全然違って訪問看護師さんをお願いして良かったと思っています。

皆様から頂戴し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。ご協力ありがとうございました。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

 富谷訪問看護ステーション スタッフ一同 