

# こんにちはは訪問看護です

平成 31 年 3 月

由利訪問看護ステーションでは、利用者満足度調査を定期的に行っています。皆様からご協力頂きましたアンケート調査の結果をご報告させていただきます。ご協力頂きありがとうございました。

訪問看護ステーション満足度調査結果  
57 名配布 回収率 86%

満足度調査の意見（一部抜粋）

訪問看護というものがあるの知りませんでした。紹介してもらい助かっています。

病院では話すのが苦手でも、訪問看護では他愛ない会話で変化を感じ取ってもらっている。

家族にとっても頼りになる制度。



満足度調査の結果を受け、院内の運営会議を開催し検討しました。

対応、コミュニケーション、連携の部分で不十分である意見もあり、今後も利用者・家族とのコミュニケーションよく、地域との連携を密にし、地域に求められる訪問看護を目指していきたいと思っております。

由利訪問看護ステーション

# 満足度調査結果について

平成31年 3月吉日  
由利訪問看護ステーション  
管理者 鈴木 知栄子

春暖の候、皆様にはご健勝のこととお喜び申し上げます。

さて、昨年10月、皆様のご協力のもと実施致しました満足度調査の結果がまとまりましたので、目を通していただければ幸いです。

(由利組合病院ホームページ上にも公表させて頂いております)

今回、8割以上の方々から回答を受け、また、皆様の貴重な意見も多数頂くことができました。この結果を踏まえ、院内で運営会議を行い、検討させて頂きました。

皆様からの御意見をもとに、今後の運営に活かし、スタッフ共々、精進していきたいと考えておりますので、今後とも宜しくお願い致します。

## 訪問看護へのご意見、ご要望

- ① 利用者の立場から訪問・在宅で向き合いながら、共感的なアドバイスを受け、信頼と安堵感をもって日々を過ごしております。  
訪問看護は今後需要が拡大し、地域医療を担うように変わるような気がします。  
訪問看護の充実、発展を願っています。
- ② ヘルパーさんに相談できないプロの知識がもっと重要。デイサービスやショートの利用がどうしても苦手意識のある病人について、これから自宅でのケアを考えると訪問看護師さんのお力が必ず必要となります。本当に助けられて感謝しています。
- ③ 病院の看護師さんとは全く違います。(接し方、笑顔、知識、提案等) 患者個人との接点を見だし、本当に親切な対応をしていただける事に感謝しております。  
病院に行くとかたくなになって体調の説明をするのも苦手なのですが、信頼関係を築いて下さっているので、他愛のない会話の中でも、さすがに感心する程、病人の変化を感じとってくださいます。家族にとっても頼りになる訪問看護の制度、看護師さん達のお立場が今以上に病院側にも反映していただける事を願い、ますます充実していただけます様に！宜しくお願いします。  
実際に実家の父を自宅で看取った経験があります。病棟の看護師さん達にもお世話になりましたが、それぞれのお人柄もあるようなので正直なところ、患者は我慢の方が多いです。特に高齢者には、言動もキツイ。弱っている時に患者も家族も看護師さんに逆に気をつかわなければいけない状況でした。そうしなければ、お風呂の順番さえ、思うようになかなない意地悪とも思える現実があるのです。  
長く人生の先輩として生きてきた高齢者にとって終末期に近づいてきた闘病中に、人間関係の苦痛は必要ない様に自分の希望する看護を求めた時、自宅で信頼のできる訪問看護師さんに助けていただけるのなら家族も最高に幸せです。患者にとって頼みの綱なのです。私には感謝しかありません。
- ④ 訪問して来てくださる日をとても楽しみに待っております。短時間ですが、体の具合とか色々会話して下さることをとっても楽しく嬉しく思っております。
- ⑤ いろいろな面でよく対応してくれて感謝しています。自宅での生活が充実したものであるように努力したいと思います。
- ⑥ 今まで通りをお願い致します。変更があったら、お互いにお話しに感じたいと思います。
- ⑦ 看護の対応には、満足しております。
- ⑧ 非常に親切にさせていただいております。

- ⑨ 本人に対する丁寧な処置、外来受診時の予約票の件、家族の健康面までの気遣い等々本当に感謝しております。
- ⑩ 毎回、気持ちのよい挨拶を下さる。必要な情報は必ず提供して下さる。今後もお世話になりたいと思っております。
- ⑪ とても助かっております。ありがとうございます。
- ⑫ 休日でも1時間以内で処置していただき、本当に助かっております。
- ⑬ 訪問看護師さんはいつも忙しくしているようだ。
- ⑭ 今年の6月に訪問看護を紹介してもらいました。訪問看護というものがあるのも知りませんでした。紹介して頂くといろいろ相談にも乗ってくれて大変助かっております。病院の外来へ前もって、本人の具合が悪い時など連絡していただけるので、こちらでも緊張せずに先生とお話しする事が出来ますので安心です。
- ⑮ 休日でも利用できるようお願いしたい。
- ⑯ 大変よくしていただいております。
- ⑰ その都度サポートしていただいているので、今のままでいいです。
- ⑱ いつも親切にしてもらっています。ありがとうございます。身内の人よりも話易くて助かっております。
- ⑲ 困った時はその都度相談しています。
- ⑳ 週1回の訪問看護の今でももったいない位なのだが、週2回になったらなあと思う。これから先の弱体化がみえるから。又もう少し時間に余裕があって雑談がまじるようであれば、尚、頼もしくなるだろうになあ。甘えたがるよな全く。でも日に日に弱くなる自分を悟るに家族は反対に自分でヤレと言わんばかりに放されていると自覚してしまう。「結局は施設行か、それしかないか」覚悟しておこう。
- ㉑ 一方的な話し方をする事がある。  
「具合の悪いところはないですか」と毎回問います。聞くだけ聞いて何の回答もないので逆に不安になってしまっている。医者でなければわからない事ならば「今度の受診にみてもらいましょう」とか何らかのフォローがほしい。知らないふりはやめてほしい。言葉を悪くすれば、ガサツな部分があります。

## 皆様からのご意見に対しての改善事項について

- \* 「ヘルパーさんに相談出来ないプロの知識がもっと重要」について
  - ..... 研修会の参加や、ステーション内での定期的な学習会開催などを実施しておりますが、今後も自己研鑽に努めて参りたいと思っております。
  
- \* 「訪問看護があることも、紹介してもらうまで知らなかった」について
  - ..... 1 階の情報コーナーのところへ、訪問看護のパンフレットを常備させて頂いておりますが、なかなか皆さまの目には触れづらかったのかもしれませんが、今後は、広報活動を行い、もっと知って頂けるよう努力して参ります。
  
- \* 「週 1 回から、週 2 回になったらいいなと思う」について
  - ..... 利用者様の状態により、訪問看護の回数を検討させて頂いております。  
(ご希望がある時には声をかけて頂ければと思います。)
  
- \* 「訪問看護の対応について、一方的な話し方、ガサツな部分がある」について
  - ..... 接遇に対し院内で実施される接遇研修参加はもちろんのこと、相手のことを思いやる接し方、言葉遣い、立ち振る舞いなど、今一度、スタッフ同士気づいた時には、お互いに声をかけ合い注意を促すなど、気を付けていきたいと思っております。

一部ではございますが、皆で話し合った改善事項もお知らせ致します。

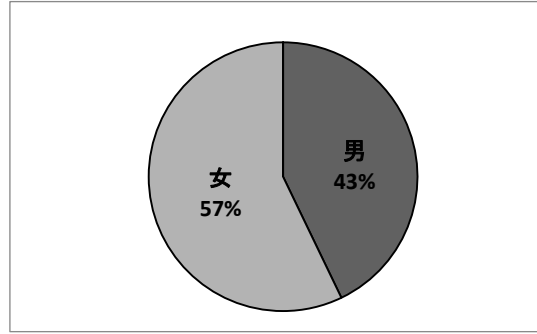
## 訪問看護ステーション満足度調査結果

平成30年10月の利用者57名に依頼し、49名の回答をいただきました。(回答率 86 %)

### 質問1. 訪問看護を受けている方について

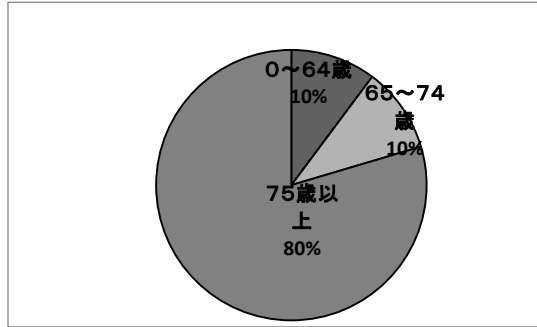
#### 性別

男	21
女	28
無記入	0
49	



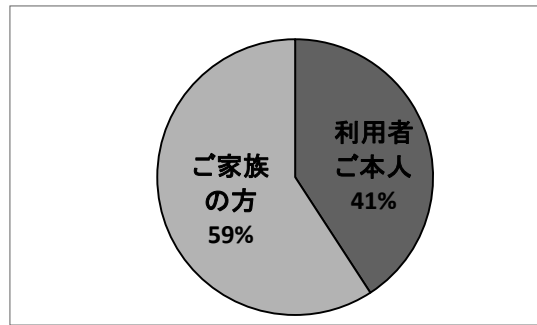
#### 年齢

0～64歳	5
65～74歳	5
75歳以上	39
49	



### 質問2. アンケートを記入する方について

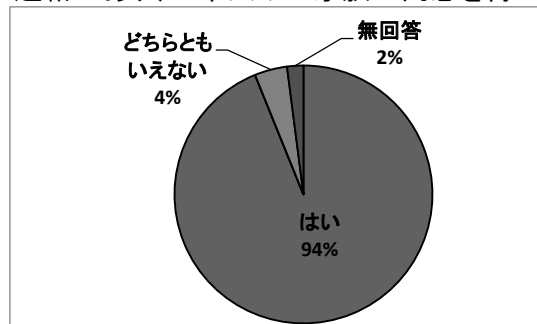
利用者ご本人	20
ご家族の方	29
49	



### 質問3. 訪問看護サービスについて

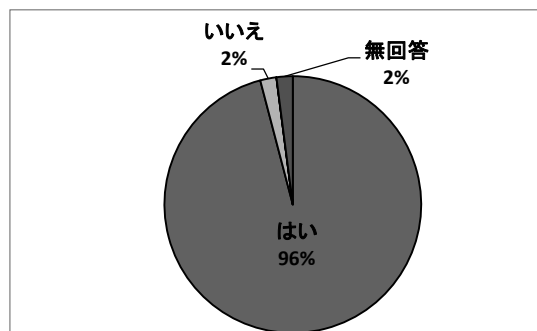
1) 訪問する曜日や時間などの変更がある時は事前に連絡があり、ご本人やご家族の同意を得ていますか。

はい	46
いいえ	0
どちらともいえない	2
無回答	1
49	



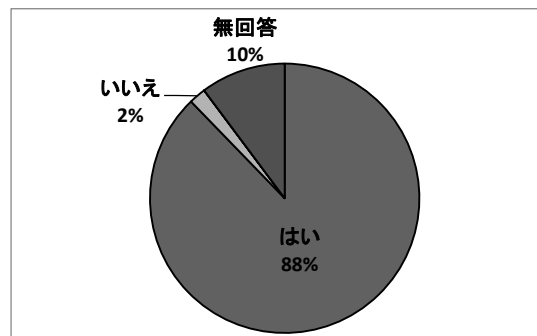
2) 処置やケアを開始する前に説明があり、声をかけてくれていますか。

はい	47
いいえ	1
どちらともいえない	0
無回答	1
49	



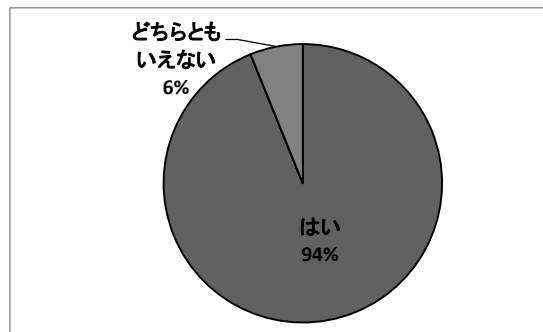
3) 起こりそうな身体変化(床ずれ・肺炎・膀胱炎・関節の動きの低下など)を予測して注意点や対処法をわかりやすい言葉で教えてください。

はい	43
いいえ	1
どちらともいえない	0
無回答	5
49	



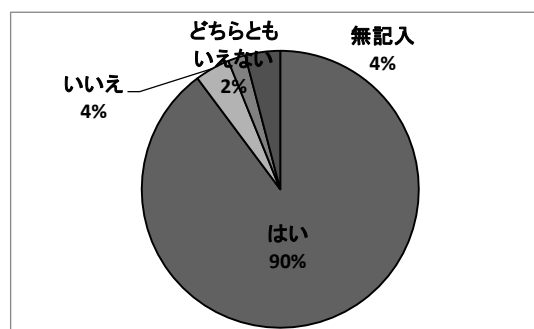
4) 訪問看護師が行っている処置やケアに満足していますか。

はい	46
いいえ	0
どちらともいえない	3
49	



5) ご本人やご家族の話をよく聞いてくれますか。(不安や心配事など)

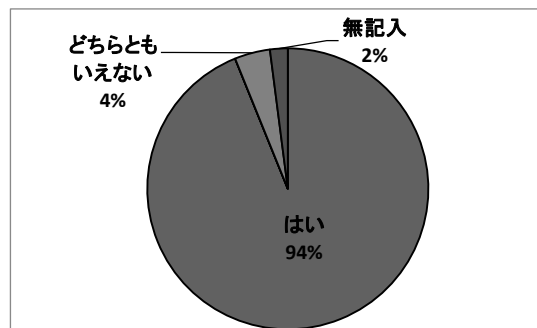
はい	44
いいえ	2
どちらともいえない	1
無記入	2
49	



#### 質問4. 訪問看護師の態度について

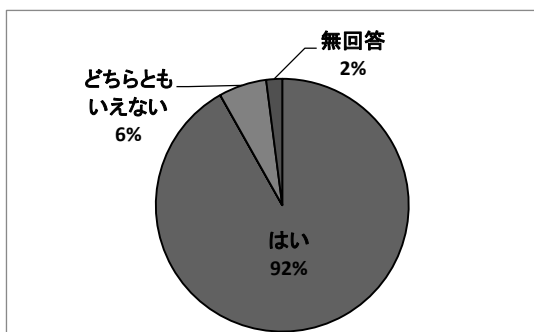
1) 礼儀正しく、親切に接していますか。(態度、言葉遣い、挨拶など)

はい	46
いいえ	0
どちらともいえない	2
無記入	1
49	



2) 個人情報やプライバシーに気配りをしながら対応していますか。

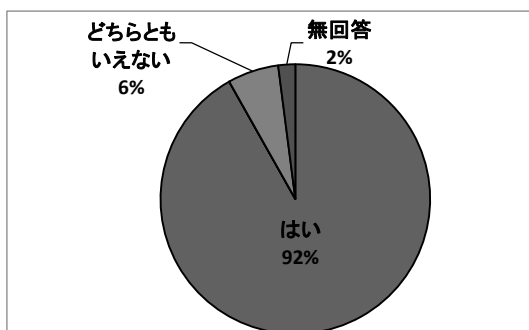
はい	45
いいえ	0
どちらともいえない	3
無回答	1
49	



**質問5. 連携について**

1) 多職種(主治医・ケアマネ・ヘルパーなど)との連携はとれていると思いますか。

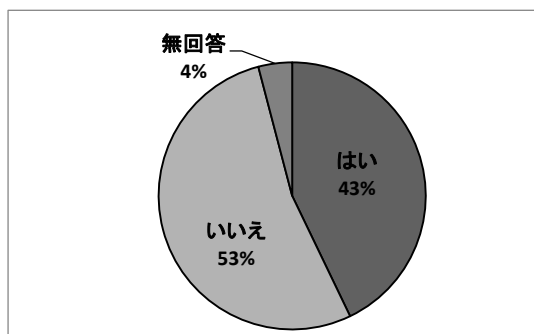
はい	45
いいえ	0
どちらともいえない	3
無回答	1
49	



**質問6. 緊急時の対応について**

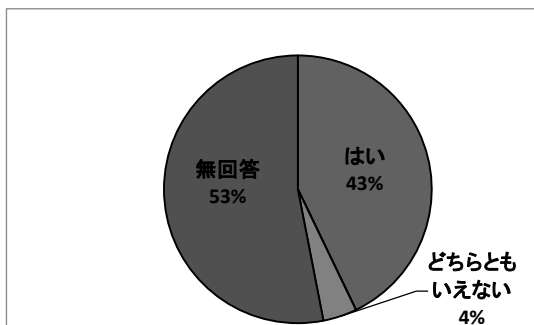
1) 夜間・休日の緊急連絡を利用した事がありますか。

はい	21
いいえ	26
無回答	2
49	



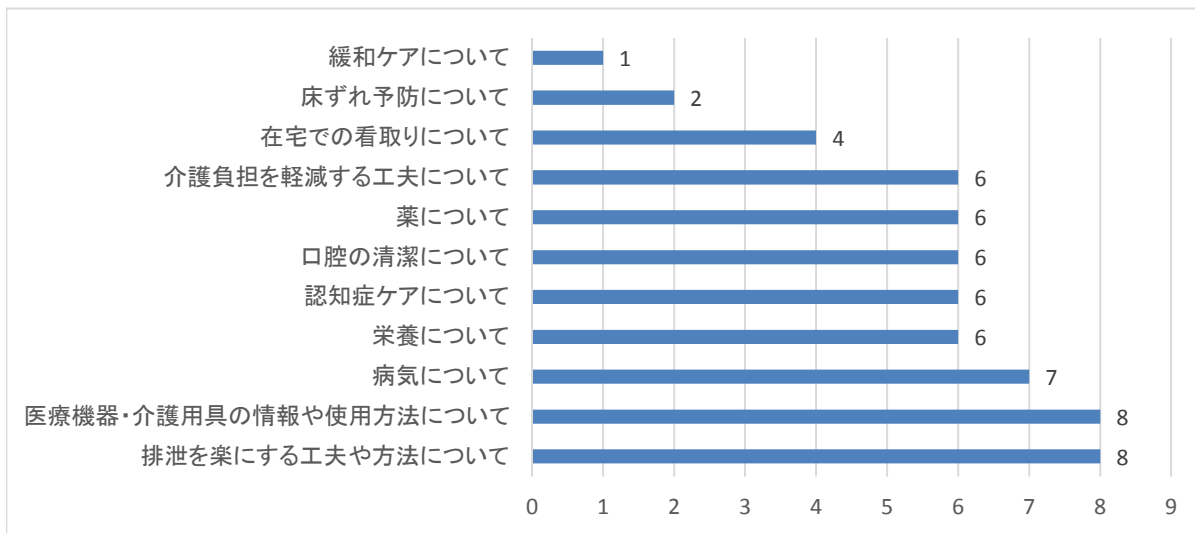
2) 「ある」と答えた方におたずねします。夜間・休日の対応は的確でしたか。

はい	21
いいえ	0
どちらともいえない	2
無回答	26
49	





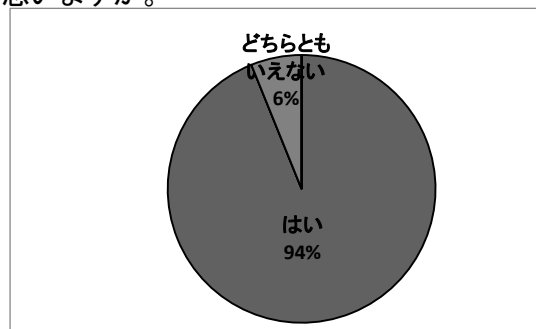
質問7. 今後、更に充実してほしい訪問看護の内容について、次の中から選んで○をつけてください。



質問8. その他

1) これからも当訪問看護ステーションを利用したいと思いますか。

はい	46
いいえ	0
どちらともいえない	3
無記入	0
49	



2) 知り合いに訪問看護が必要な方がいたら訪問看護ステーションの利用を勧めたいと思いますか。

はい	41
いいえ	0
どちらともいえない	7
無記入	1
49	

