

満足度調査のご報告

令和2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、10月に当事業所の利用者様を対象に実施致しました、満足度調査の結果がまとまりました。今回の結果を踏まえ、院内の運営会議で検討し、皆様へ結果をご報告する運びとなりました。

利用者の皆様には、アンケートへのご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。おかげさまで7割以上の方々から、貴重なご意見をいただきました。お寄せいただきましたご意見には、温かいお言葉が数多くあり、スタッフ一同大変励みになっております。

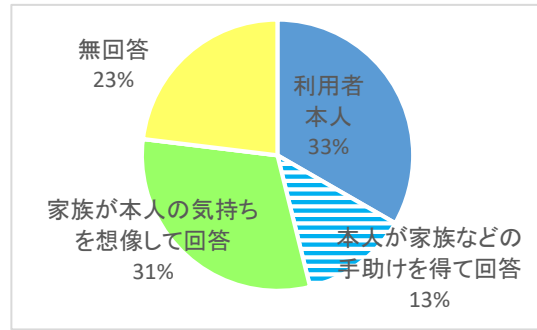
皆様からのご意見を、今後の運営に活かし、皆さまにご満足いただけるよう精進していきたいと考えておりますので、今後とも宜しくお願い致します。

訪問看護ステーション満足度調査結果

令和1年9月の利用者の内52名に依頼し、39名の回答をいただきました。(回答率75%)

■調査票にご回答いただいた方

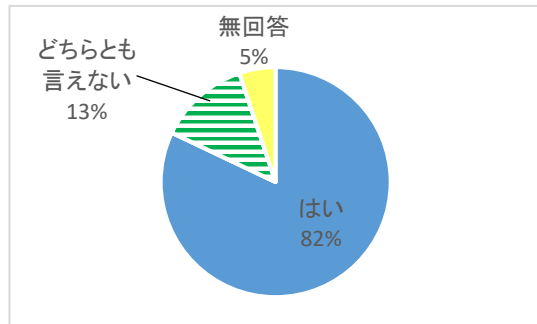
利用者本人	13
本人が家族などの手助けを得て回答	5
家族が本人の気持ちを想像して回答	12
その他	0
無回答	9



■訪問看護のサービスについて

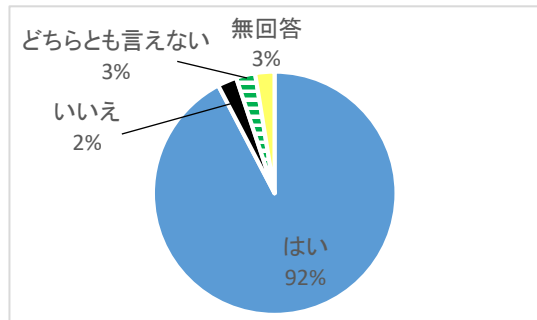
① 看護師は、24時間365日いつでも連絡がつき、相談にのり対応してくれる。

はい	32
いいえ	0
どちらとも言えない	5
無回答	2



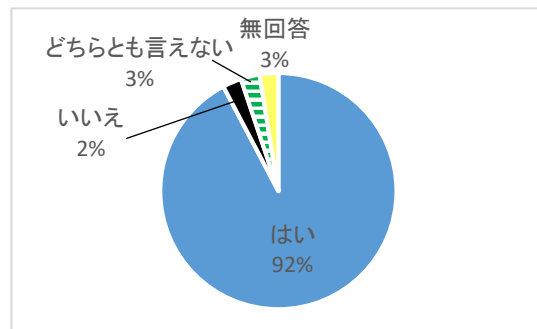
② 看護師は、緊急連絡が必要な状態について、またそのときの連絡先・連絡方法について具体的に本人と家族に説明してくれる。

はい	36
いいえ	1
どちらとも言えない	1
無回答	1



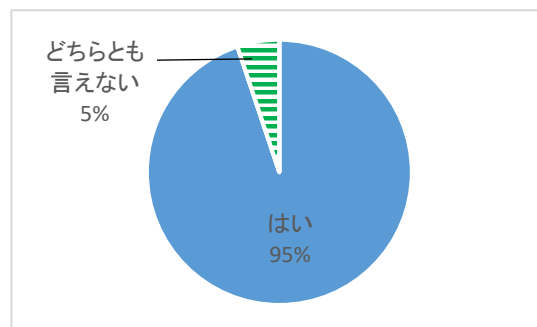
③ 看護師は、本人の身体の状態が変化したときや困っていることがあった場合は、すぐに対応してくれる。

はい	36
いいえ	1
どちらとも言えない	1
無回答	1



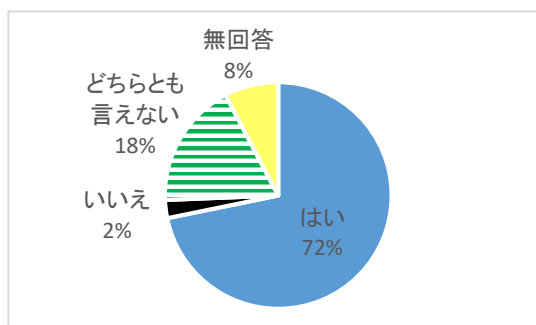
④ 看護師は、本人と家族の希望や考えをよく聞いてくれる。

はい	37
いいえ	0
どちらとも言えない	2
無回答	0



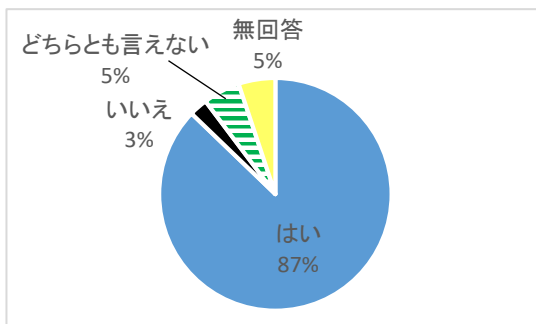
⑤訪問する看護師がかわっても、同じ看護をうけることができる。

はい	28
いいえ	1
どちらとも言えない	7
無回答	3



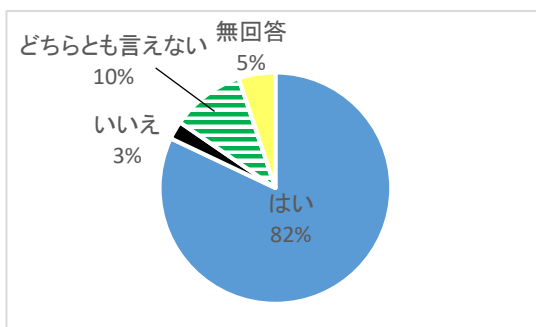
⑥看護師は、本人の健康状態の変化によく気づいてくれる。

はい	34
いいえ	1
どちらとも言えない	2
無回答	2



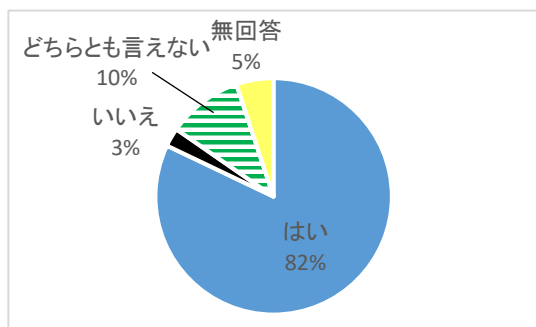
⑦看護師は、身体の状態の変化に合わせて、適切なケアの方法を提供してくれる。

はい	32
いいえ	1
どちらとも言えない	4
無回答	2



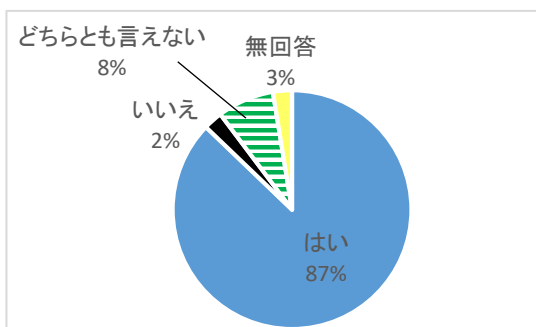
⑧看護師は、医師と相談した内容をすぐに本人・家族と共有してくれる。

はい	32
いいえ	1
どちらとも言えない	4
無回答	2



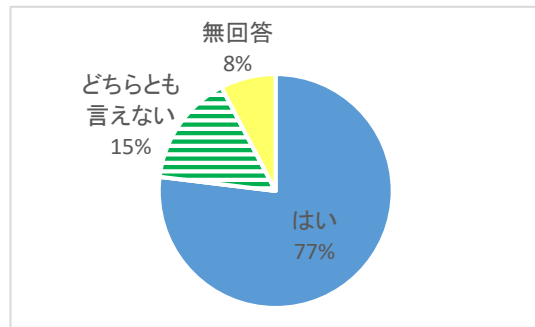
⑨看護師は、今後の身体の状態の見通しについて、本人と家族にわかる言葉で説明してくれる。

はい	34
いいえ	1
どちらとも言えない	3
無回答	1



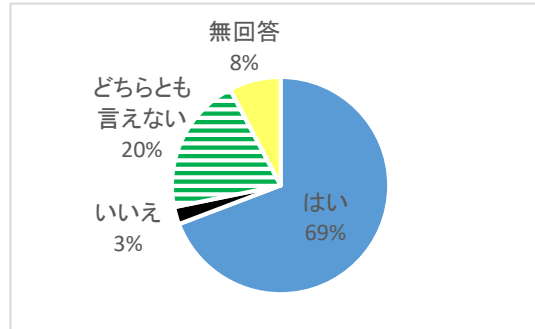
⑩看護師は、今後に起こりうる身体の悪化(床ずれや痛みなど)を予防するために、先を見越して関わってくれる。

はい	30
いいえ	0
どちらとも言えない	6
無回答	3



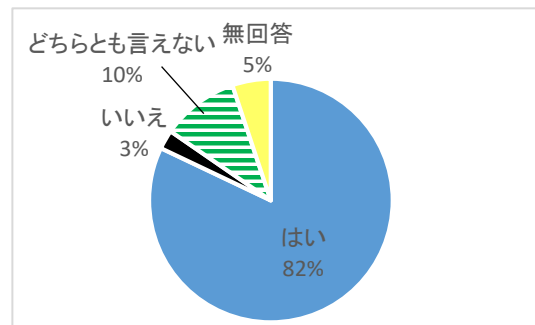
⑪看護師は、身体の状態が悪化したときや症状がでたときの本人や家族ができる対処方法を事前に説明してくれる。

はい	27
いいえ	1
どちらとも言えない	8
無回答	3



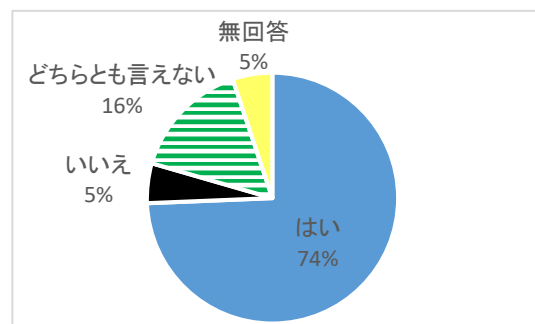
⑫看護師は、行っているケアの内容とその理由や意味を、毎回、説明してくれる。

はい	32
いいえ	1
どちらとも言えない	4
無回答	2



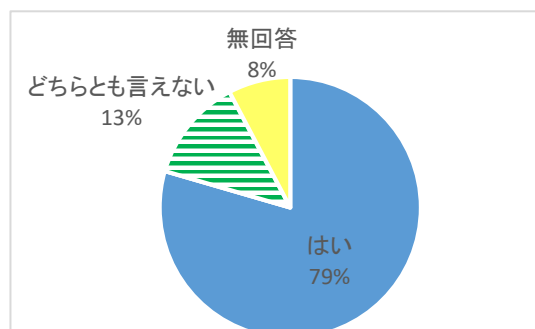
⑬本人に関わっている様々な専門職(例えば、看護師、医師、ケアマネージャー、介護職など)の中で、本人や家族が1人の人に情報を伝えると、それが他の人にもきちんと伝わっている。

はい	29
いいえ	2
どちらとも言えない	6
無回答	2



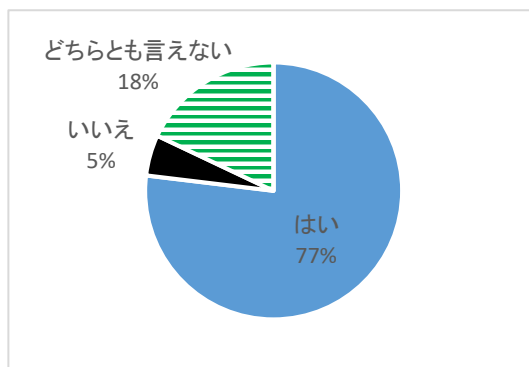
⑭本人に関わっている様々な専門職(例えば、看護師、医師、ケアマネージャー、介護職など)は、本人や家族の目標に沿って、皆で同じ方針で取り組んでいる。

はい	31
いいえ	0
どちらとも言えない	5
無回答	3



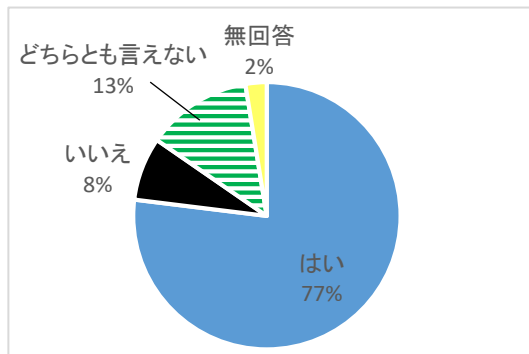
⑮ 看護師は、家族の気持ちの支えになっていると思う。

はい	30
いいえ	2
どちらとも言えない	7
無回答	0



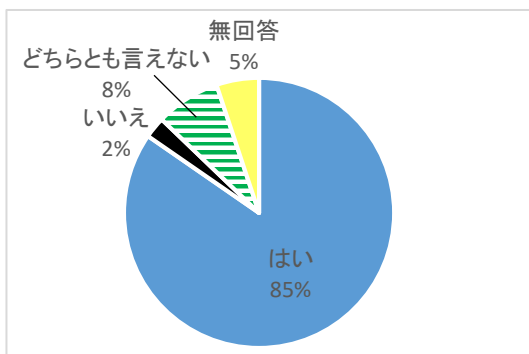
⑯ 訪問看護を利用する前に比べて、本人の身体の状態が安定したり、苦痛や症状が和らいだりした。

はい	30
いいえ	3
どちらとも言えない	5
無回答	1



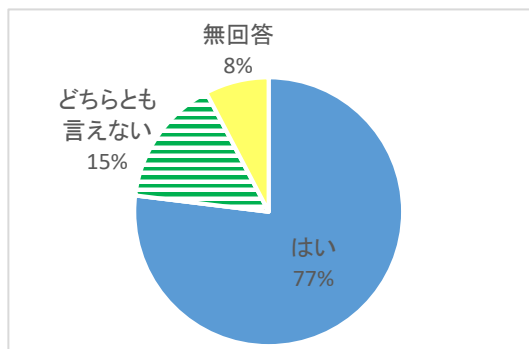
⑰ 訪問看護を利用する前に比べて、本人の不安や困ったことが軽減した。

はい	33
いいえ	1
どちらとも言えない	3
無回答	2



⑱ 訪問看護を利用する前に比べて、本人が自宅での生活に自信をもつことができた。

はい	30
いいえ	0
どちらとも言えない	6
無回答	3



訪問看護へのご意見、ご要望

- ① いつも心から心配してくれて、ありがとうございます。病院にも色々と先生方に、教えてもらっております。本当に助かっております。ありがとうございます。
- ② いつも大変お世話になっております。義母がお世話になっておりますが、本人以上に私共家族の支えとなっていただいております。NO. 5の項目に3の回答をしたのは、当方の問題で看護師さんが変わると義母の動揺がひどく（他サービスのヘルパーさんに対してもですが）家族も非常に困ってしまう状況です。ドクターに対しても訪看さんのお力添えでスムーズに対処していただいている事に感謝しております。今後共、どうぞ宜しくお願い致します。私共家族にとっても心強い存在です。
- ③ 毎回細やかな気づかいに感謝しております。
- ④ いつもありがとうございます。本人を含め家族共々、心の支えになっております。今後とも宜しくお願い致します。
- ⑤ 大変わかりやすく教えてくれます。私の言う事は聞きませんが、訪看さんの言う事で、私も安心していられます。
- ⑥ いつも大変お世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ⑦ いつも大変良くしていただいております。特に家族も気がつかない事、細かく観て下さいます。いつも挨拶も元気が良く、明るい気持ちにして下さいます。今後もよろしくお願い致します。
- ⑧ いつも優しく何でも相談出来る、すばらしい看護師さんです。有難うございます。今後とも宜しくお願いします。
- ⑨ これからも長らくお世話になります。
- ⑩ いつもありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

- ⑪ 問 1 にどちらとも言えないとしたのは、その状態に（24 時間 365 日）なった事もないので、わからなかったのです。いつも良くしてもらっていて、感謝しています。
- ⑫ 身体的苦痛、精神的・心情的ストレス…などを広く共感的な心で受容し、アドバイスをし、場合によっては主治医、薬剤師などへ連絡し、適確に判断し、対応していただいております。「訪問看護ステーション」に巡り合って 4 年目になりますが、掛け替えのない支えであり、心から感謝しております。本ステーションが、色々な形に変化していくと思われませんが、益々発展されますことを心から願っております。