

第1回 訪問看護利用者様 満足度調査結果報告

令和5年度

訪問看護ステーションななほし

調査の実施概要

1.調査目的

当ステーションは 昨年4月にオープンし1年を無事迎えることが出来ました。
まだまだ組織としては未熟であり 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めざし 質の高いサービスとなるよう取り組んでいる所です。
今回のアンケートでは 私たちが日々行っている訪問看護サービスの提供に視点を置き、現在のサービスにおける満足度と改善すべき点を把握することで 今後の改善につなげていきたいと考え アンケート形式での調査を実施いたしました。

2.調査期間 : 令和5年4月1日～令和5年4月30日

3.実施方法 : 無記名で実施。紙アンケート用紙を手渡し配布。

4.回収方法 : 返信用封筒投函、もしくはサービス担当者に手渡し。

5.調査対象 : 令和5年4月1日時点でのご利用者様 30名中
18名のご利用者様、ご家族様からの回答が寄せられました (回答率60.0%)

アンケート20項目

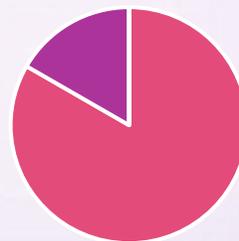
- 1.訪問看護を利用したことで、体の状態が良くなったり落ち着いた。
- 2.訪問看護を利用したことで、精神的に落ち着いた。
- 3.訪問看護の利用により、満足のいく療養生活を送ることが出来た。
- 4.訪問看護師は、療養上の不安をきちんと受け止めてくれる
- 5.訪問看護を利用しているから、入院、入所しないで済んでいる。
- 6.訪問看護の回数や時間帯は良い。
- 7.訪問看護は金額に見合った内容である
- 8.訪問看護の申請後すぐに、訪問を開始してくれた
- 9.訪問看護は状態が変化したときにすぐに対応してくれる
- 10.訪問看護師は困っている問題にすぐ対応してくれる。
- 11.訪問看護師は、丁寧に礼儀正しく接してくれる。
- 12.あなたの普段の生活の仕方や意思を尊重して、訪問看護をしてくれる
- 13.訪問看護師のケアや助言内容は満足できる。
- 14.違う看護師が来ても、訪問看護の方針・手法は一致している。
- 15.訪問看護の担当者は、緊急時の連絡先や苦情窓口を教えてくれる。
- 16.訪問看護師は、状況の変化を予測して（この先の状態がどうなりそうか）教えてくれる
- 17.訪問看護師は、療養に必要な制度、サービス情報を教えてくれる。
- 18.必要な他の在宅サービス期間の担当者と連絡を取ってくれる。
- 19.時間外でも快く対応してくれる
- 20.上記1～19までを総合すると 訪問看護の満足度は高い。

①体の状態が良くなったり落ち着いた

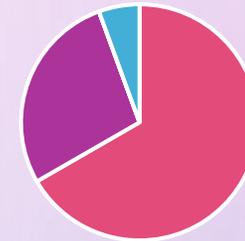
- そう思う
- まあそう思う
- あまりそう思わない
- そう思わない
-



②精神的に落ち着いた



③満足のいく療養生活を送ることが出来た



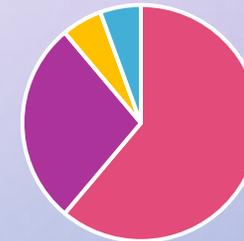
④療養上の不安をきちんと受け止めてくれる



⑤入院や入所しないで済んでいる。



⑥回数や時間帯は良い



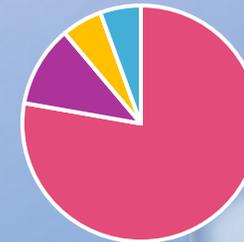
⑦金額に見合った内容である



⑧申請後すぐに、訪問開始してくれた



⑨状態が変化したときすぐに対応してくれる



⑩困っている問題人すぐに対応してくれる

- そう思う
- まあそう思う
- あまりそう思わない
- そう思わない
-



⑪丁寧に、礼儀正しく接してくれる



⑫あなたの普段の生活の仕方や意思を尊重して、訪問看護してくれる



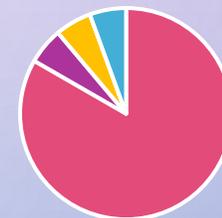
⑬ケアや助言内容は満足できる



⑭違う看護師が来ても、訪問看護の方針、手法は一致している。



⑮担当者は、緊急時の連絡先や苦情窓口を教えてくれる



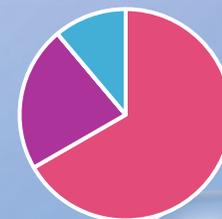
⑯状況の変化を予測して(この先の状況がどうなりそうか)教えてくれる



⑰療養に必要な制度、サービスの情報を教えてくれる



⑱必要な他のサービス機関の担当者と連絡を取ってくれる

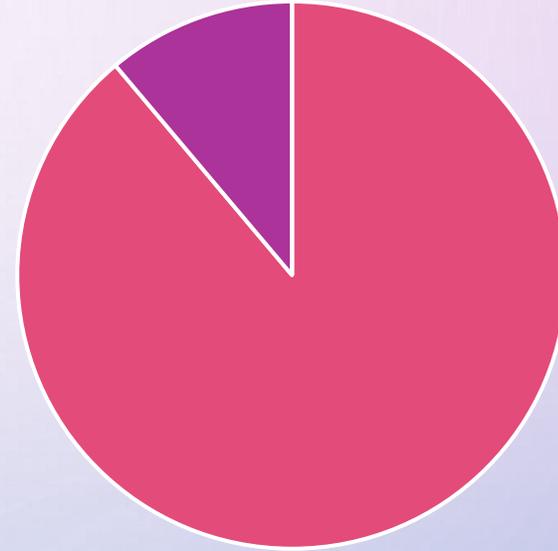


⑱時間外でも快く対応してくれる

- そう思う
- まあそう思う
- あまりそう思わない
- そう思わない
-



⑳上記1-19までを総合すると 訪問看護の満足度は高い



ご意見ご要望を全て記載。

- ①状態の変化 時間外利用がありません
 - ②これからもよろしく願いたします
 - ③看護師さんは快活明朗で主人の戦時中の話も真剣によく聞いてくれます 主人には内緒ですが大変助かっています。
 - ④息子の成長をいつも一緒に喜んでくださりありがとうございます これからもよろしく願いたします。
 - ⑤本人も訪問看護の日を楽しみにしておりますし 回復方向にあると思います。家庭の事情により長時間の訪問看護をお願いすることもあると思います。その時は 宜しく願いたします。
 - ⑥いつもありがとうございます。今後ともよろしく願いたします。
 - ⑦強いて書かせていただくと 時間が安定してるといいなと思います。
 - ⑧2019年からお世話になり ありがとうございます。
 - ⑨少し厳しめに評価しました。
 - ⑩いつも明るく接していただき 訪問の日は気分が楽になります。
- こちらの質問に対しては丁寧に、それ以上に答えて頂き助かっています。これからもよろしく願いたします。
- ⑪心身ともに良かったと思っています。
 - ⑫質問項目の言葉の意味が微妙であり回答は控えめました
 - ⑬当初は予定の空き時間での利用をお願いしましたが時間が重なりあわただしくなりました。年に1度くらい一斉に時間変更希望の制度が設けて調整できるチャンスがあればありがたいです。

結果から見える改善点と利用者様からの評価

皆様からお寄せ頂いたご意見ご要望について 全スタッフで話し合いを行い
貴重なご意見が無駄にならないよう 順次改善につなげていきたいと考えております。

結果に対する ●あまりそうは思わない ●そうは思わない との回答に対し検討行いました。

⑥訪問看護の回数や時間帯は良い

12%の低評価や具体的な要望がありました。医療ケア訪問が多いことから 急なスケジュールの変更が度々ありご迷惑をおかけしておりました。この4月にはスタッフも充足し 新人教育が終了する夏頃をめどに 安定し、希望に沿った訪問に対応できると考えております。また 要望にありました 訪問予定の希望日時の修正を年度ごとに確認し 生活リズムにあった訪問希望をご利用様が 発信しやすいように アンケート形式で希望の確認を行っていくこととしました。

⑨訪問看護は状態が変化したときにすぐに対応してくれている。

12%の低評価がありました。今後も努力してまいります。

⑭ちがう看護師が来ても訪問看護の方針・手法は一致している。

17%の低評価がありました。当ステーションは専門性が高く個々のスキルを共有して訪問しております。専門性の高い技術的な部分は事業所内でも日々研修をかさね また資格取得に向けて頑張っているスタッフもおります。全スタッフがすべてのご利用者様を把握しており どのような状況でも速やかに対応できるよう情報の共有に努めております。引き続きご満足の内なるよう取り組んでまいります。

⑮訪問看護の担当者は。緊急時の連絡先や苦情窓口を教えてください

12%の低評価がありました。事業所の緊急連絡は掲示用にして お渡ししておりますが 苦情窓口の掲載は契約書内のみとなっております。掲示用の緊急連絡先書面に 苦情窓口連絡先も記載することにします。

⑯訪問看護師は、状況の変化を予測して この先の状態がどうなりそうか教えてください

12%の低評価がありました。ご家族様等への 情報伝達について学びを深めていきたいと思えます

⑰担当看護師は療養に必要な制度、サービスの情報を教えてください

12%の低評価がありました。当ステーションにはケアマジャー資格も持つ看護師が2名在籍しており 介護保険サービス導入前の若年層にも対応しております。ご家族・ご利用者様の不安をきちんと受け止められるよう 取り組んでいきます。

ご利用者様、ご家族様には、お忙しい中アンケートへのご協力を頂き、
誠にありがとうございました。

お寄せ頂いた貴重なご意見、ご要望について話し合った結果を踏まえ
今後の訪問看護に活かしてまいりたいと思います。

また 暖かい感謝の言葉を頂きました事は、私たちの大きな励みとなりました。

今後も皆さまの希望や意向を大切にしながら
住み慣れた地域や自宅でも必要な医療を継続しつつ
安心して療養できるような サービスの提供を心掛けてまいります。
今後とも どうぞよろしくお願い致します。

2023年6月
訪問看護ステーション ななほし一同