

第二回 訪問看護利用者様 満足度調査 結果報告

令和6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

今回のアンケートで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とていきたいと考え、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6年4月1日～ 4月30日

3 実施方法 無記名で実施。紙アンケート用紙を郵送。

4 回収方法 返信用封筒投函、もしくはサービス担当者へ手渡し

5 調査対象 令和6年4月1日時点でのご利用者様29名中 20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69%)

①訪問看護を利用したことで健康状態が落ち着いた。



②訪問看護を利用したことで、精神的に落ち着いた。



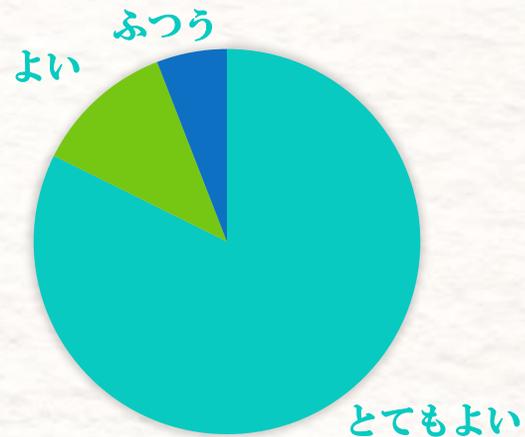
③訪問看護の利用により、満足のいく療養生活を送ることができる。



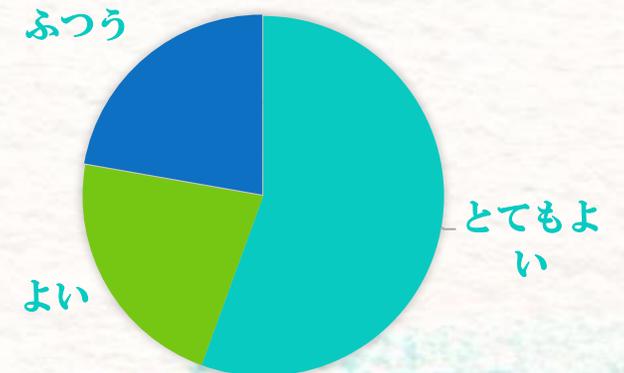
④訪問看護師は療養上の不安をきちんとうけとめてくれる。



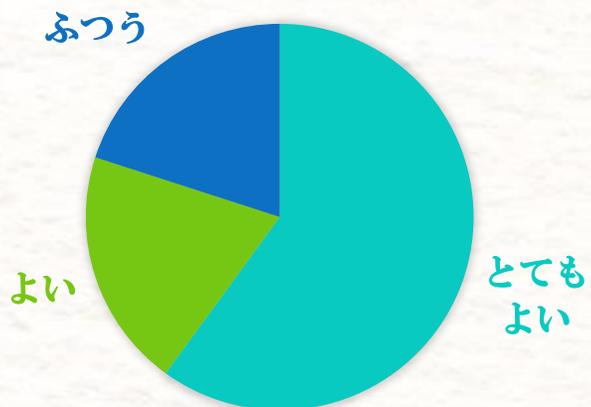
⑤家屋内の物品を大切に扱ってくれる。



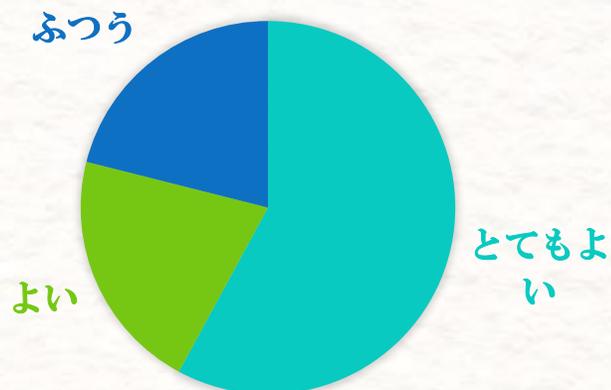
⑥訪問看護の回数や時間帯はちょうどよい。



⑦時間内に必要なことを十分行ってくれる。



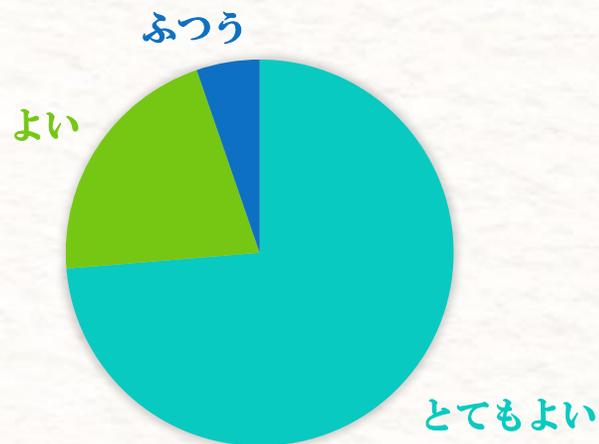
⑧状態が変化したとき、すぐに対応してくれる。



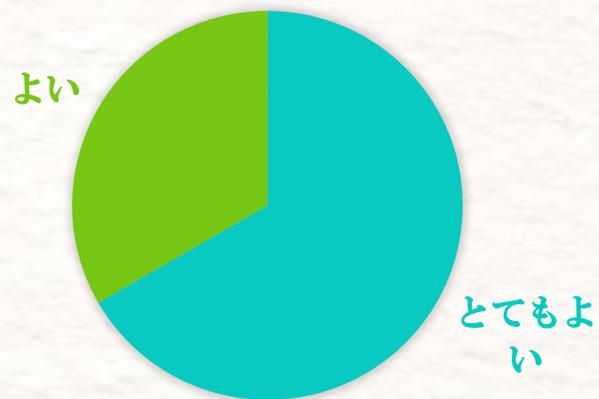
⑨困っている問題にすぐに対応してくれる。



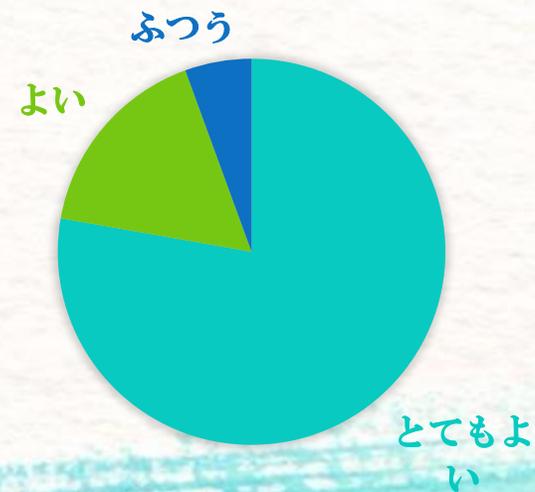
⑩訪問看護師は丁寧に、礼儀正しく接してくれる。



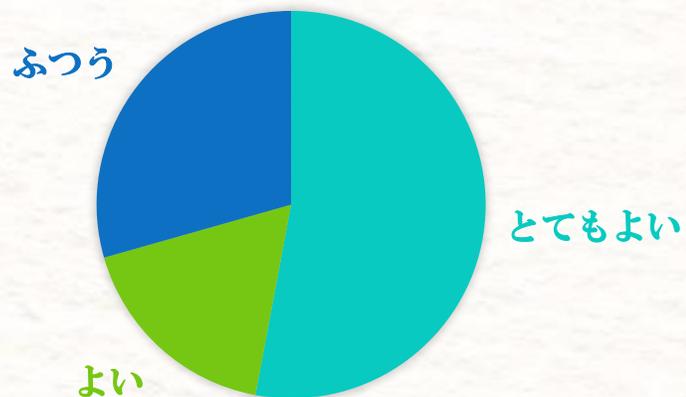
⑪訪問看護師は、あなたの普段の生活の仕方や意思を尊重してくれる。



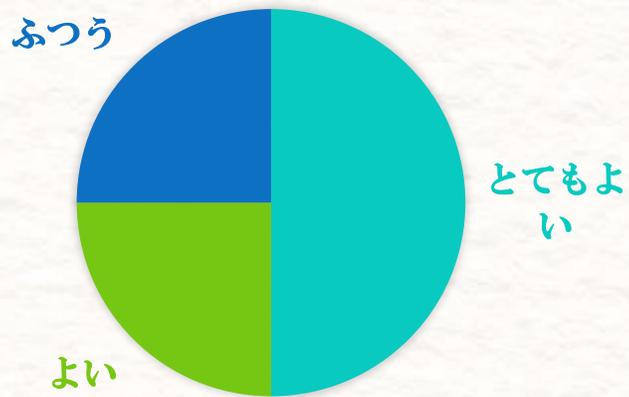
⑫訪問看護師のケアや助言内容は満足できる。



⑬違う訪問看護師が来ても、訪問看護の手技、手法は一致している。



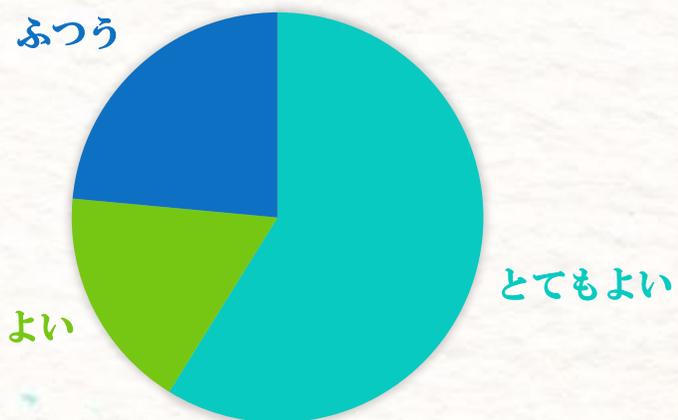
⑭起こりそうな体の変化を予測して、注意点や対処の仕方を教えてくれる。



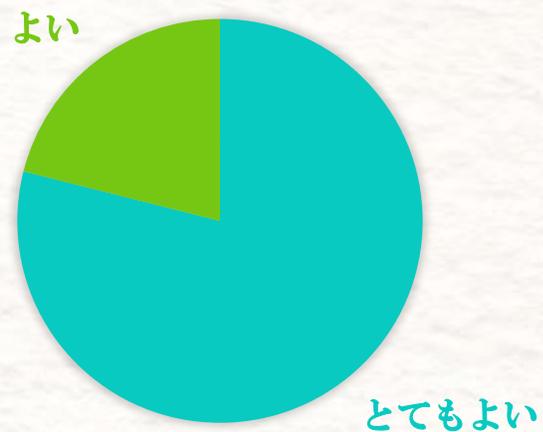
⑮療養に必要な制度、サービスの情報を教えてくれる。



⑯他の在宅サービス事業者と連絡が十分である。



⑰訪問看護ステーションの看護に満足している。



緊急時連絡体制利用中の方

⑱いつでも連絡がとれて安心である。

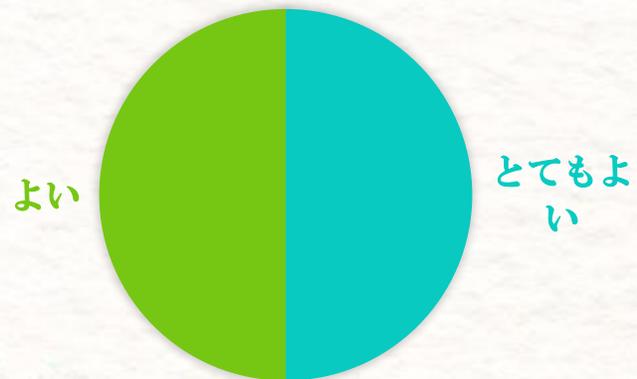


⑲緊急時、適切に対応してくれる。

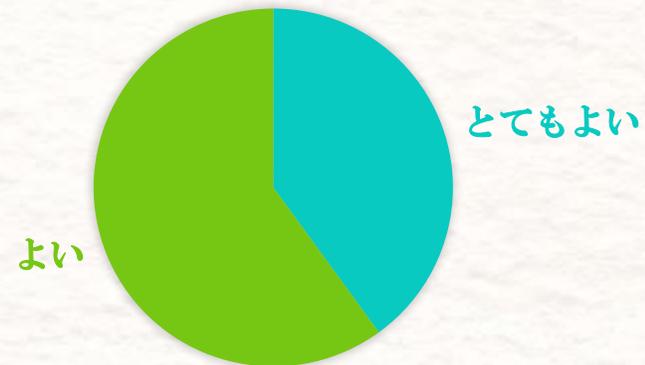


訪問リハビリを利用中の方

⑳理学療法士はていねいに、礼儀正しく接してくれる。



㉑理学療法士のリハビリや助言内容は満足できる。



皆様のご意見ご要望

- ・皆さんスキルが高く安心してお願いできます。
いつもありがとうございます。
- ・いつもお世話になっています。ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
- ・子どもならず、母親への心づかいありがとうございます。
- ・いつも温かく接してくださりありがとうございます。
- ・これ迄通りの訪問看護をお願いいたします。
- ・期間が短いのでよくわからない。
- ・ご担当者の個人差はやむを得ないでしょうが、各自の研鑽、向上の余地は残っているように思います。更なる努力を望みます。
- ・親せつ、ていねいで満足している。
- ・大変お世話様でございます。この先もよろしく願い申し上げます。
- ・いつも大変お世話になっております。相談にも乗っていただきありがたい存在です。今後ともよろしく願いいたします。

結果から見える利用者様からの評価と改善点

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ます。

- 前回4段階評価、今回は5段階、「ふつう」項目を追加したら「ふつう」が増えて「あまりよくない」「まったくよくない」の評価がなくなりました。
前年度と質問の仕方が異なっている事で低評価が減っている可能性もあります。また前年度の評価を踏まえ 家族や本人の要望を聞き 反映するよう意識する事に取り組んだ結果でもあると考えます。
- 今年度からはじまった訪問リハビリは 皆様のニーズも高く、礼節態度や 技術評価に高く評価を得ることができました。

今回は「ふつう」評価が多かった項目について話し合いました。

- ⑥訪問看護の回数、時間帯はちょうどいい

対策： 医療ケアが多く、状態悪化などの対応のため急なスケジュール変更の変更が度々ありご迷惑をおかけしております。時間変更があった場合は早めに伝えるよう心掛けていきます。 また月間予定表を渡すタイミングなどに訪問時間の要望を定期的に確認し、生活リズムにあった訪問希望になるようにしていきます。

- ⑦時間内に必要なことを十分に行ってくれる。

対策： 時間内に十分な対応をできていなかったのではと話し合いました。利用者様、ご家族様の満足度をあげる為には訪問時間があまった場合は有効に利用する。リハビリからの技術指導を受けた手技を 有効に還元していく。またご利用者様ご家族様の困りごとに耳を傾け 引き出す努力が必要なことを皆で再確認しました。今後も努力してまいります。

⑧状態が変化したとき、すぐに対応してくれる。

対策:昨年度より評価は高くなっていました。随時ご家族様との連携を意識し、報告する手段としてMCS(医療用SNS)や連絡ノート、電話を利用するなどより早く伝えるように取り組んだ結果であると思われます。今後もさらに取り組んでいこうと思います。

⑬違うナースが来ても訪問看護の手技・手法は一致している。

対策:昨年よりは改善していますが、まだ細かい共有ができていない状況であり、勉強会や伝達講習などを充実させスキルに合った学習方法で取り組んでいく必要があると話合っています。

⑭起こりそうな体の変化を予測して注意点や対処の仕方を教えてくれる。

対策:緊急時のフローチャートを契約時にお渡しし、皆様が落ち着いて対応できるようお伝えしていくことを皆で共有しました。

⑮ほかの在宅サービス業者との連携が十分である。

対策:ケアマネージャー以外の連携は手薄であったという反省がありました。連携する職種への相談伝達を繰り返す事で良い関係が生まれることを意識して、遂行する必要があることを確認しました。

さいごに

ご利用者様、ご家族様には、お忙しい中アンケートのご協力いただき誠にありがとうございました。

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

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。

今度ともどうぞよろしくお願いいたします。

2024年6月吉日

訪問看護ステーションななほし一同