

ご利用者の皆様へ

訪問看護利用者の満足度調査

アンケート集計結果《回答者：64名》《回収率：63%》

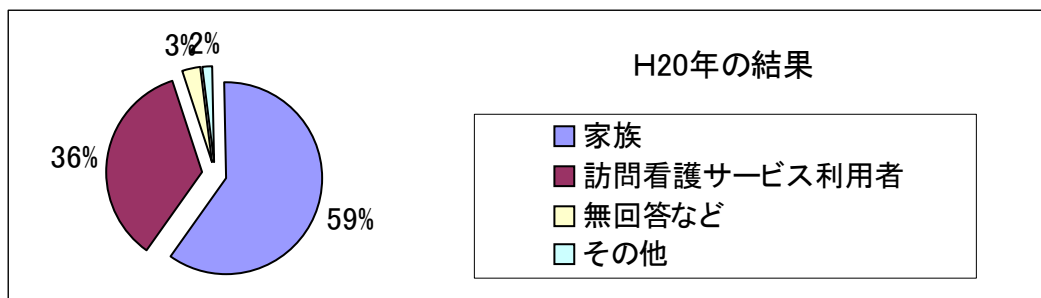
(アンケート依頼後、3ヵ月以内に回答して頂いた分)

平成21年5月吉日

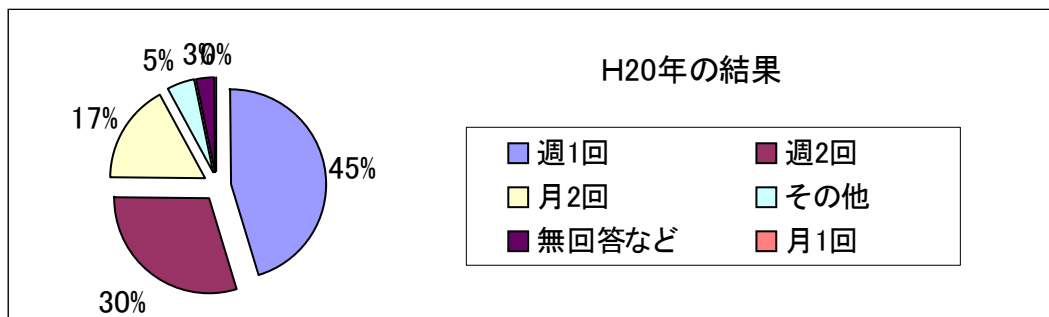
きつこう会多根訪問看護ステーション

管理者 吉田美登利

1、アンケートにお答えしてくれる方はどなたですか？



2、週に何回訪問看護を受けていますか？



3、今の訪問看護サービスを受けて良かった事がありますか？

(46票) 何かあればすぐに相談できるので安心して自宅療養ができる様になった。

(45票) 自宅にいても専門的な知識で適切な処置をしてくれる。

(34票) 礼儀正しい態度で接している。

(32票) 利用者や家族の欲求を十分に理解して行動してくれている。

(25票) 必要な時すぐに利用できている。

その他のご意見

- ◆ 週に一度の訪問入浴を大変楽しみにしています。
- ◆ 本人や家族の支えになっている。
- ◆ 別に普通。
- ◆ 優しい。体もふいてくれる。
- ◆ 安心。

4、今の訪問看護サービスを受けて悪かった事がありますか？

(7票) 時間が決まっていなくて身動きができない。

(3票) 希望する回数で利用できない。

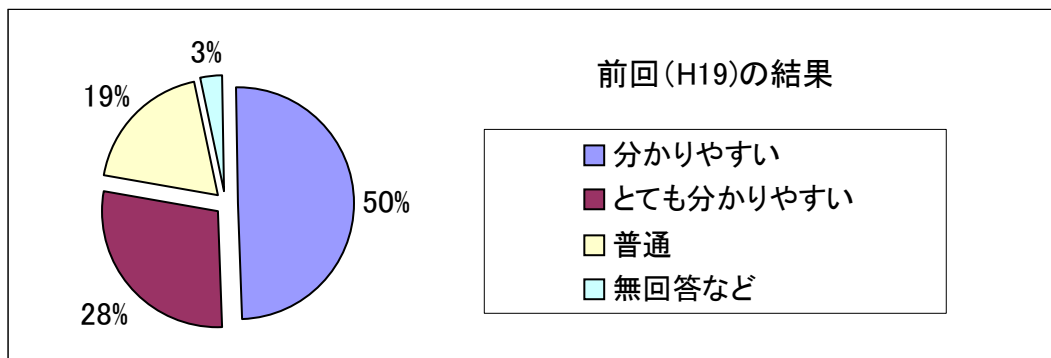
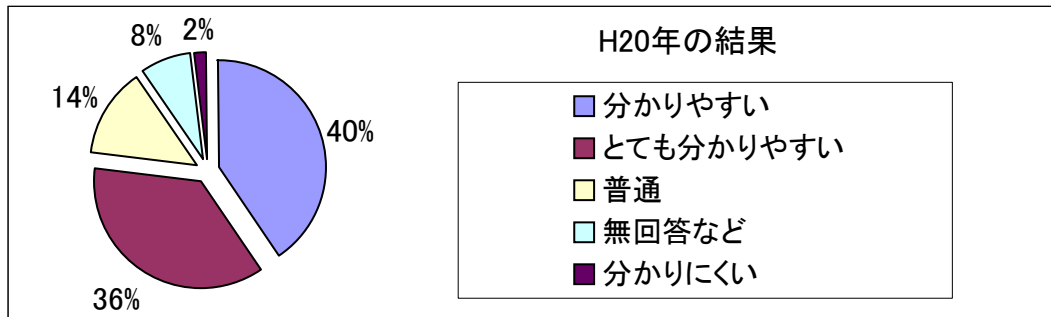
(1票) 希望する日時で利用できない。

(1票) サービスのレベルが低い。

その他のご意見

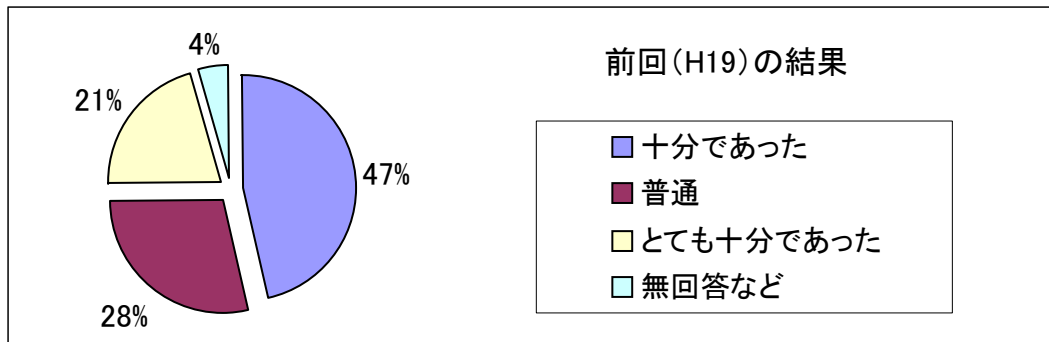
- ◆ 訪問してくれる看護師さんがよくかわる様で、親が不安がっています。いつも一緒の人が良いようです。
- ◆ (一人ですけど) 早く帰る。10分位で帰る時もある。
- ◆ 決まった時間の11時より早かったり遅かったりするのが困る。

5、利用者に対して何か処置をする時や、利用者又は家族に指導する時の説明は分かりやすいですか？

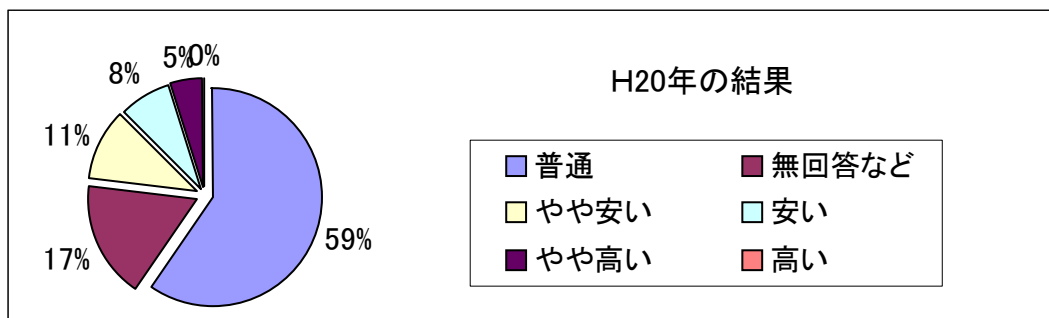


6、身体的状態や処置等について説明は十分でありましたか？





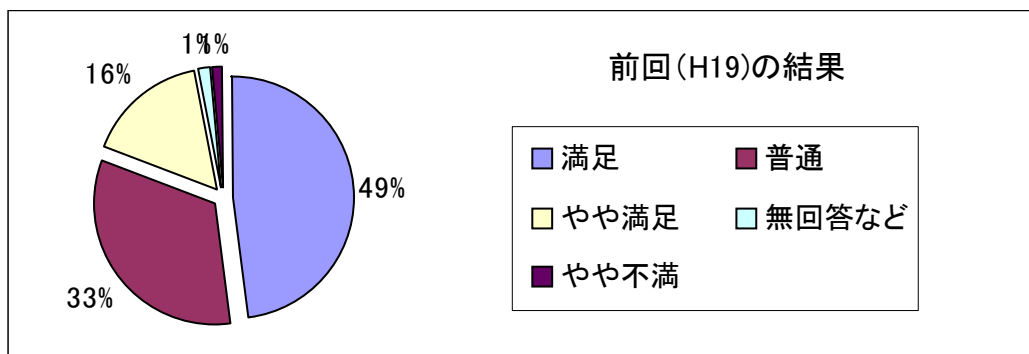
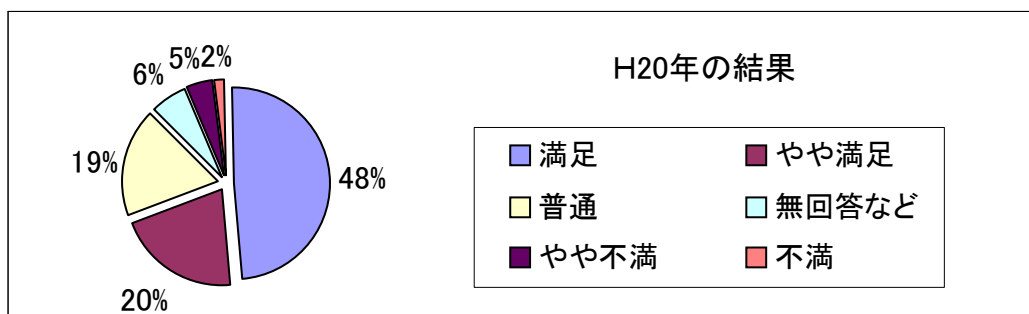
7、訪問看護サービスの内容に対し現在の料金はどう思いますか？



その他のご意見

- ◆ サービスに対する料金は良いと思うが、基本的には低料金にしてほしい。

8、今の訪問看護サービスに満足していますか？



9、何かご希望やご意見がありましたらご記入ください。(どんな事でも結構です。)

- ◆ いつも安心して過ごせています。ありがとうございました。
- ◆ 2週間に一回になりましたが、いつも時間をきっちりと来て頂き、丁寧に見て頂いてます。このままで続けて頂ければいいと思います。
- ◆ 時々、医者と一緒に来て欲しい。ちゃんと相手の話を最後まで聞いてくれるので有難い。
- ◆ いつもお世話になって本当にありがとうございます。利用者本人は言うに及ばず、私共家族にとって訪問看護師の皆様の存在はどれ程有難く、私達を支えて頂いているか分かりません。
- ◆ 家に来ていただけるので、介護をしている者にはとても心強い存在です。いろいろ細かい事まで相談できるのでありがたいです。
- ◆ いつも親身な態度と優しい看護に心より感謝しています。笑顔で接して下さるのが何よりもうれしいです。看護師の方々は普通の会社勤めの人よりもずっと高いお給料を頂くべき職業だと思います。私の負担が少々高くなってもかまいませんので、看護師さん達に十分なお給料をあげてください。
- ◆ 週1回の訪問看護に来ていただけてますが、私達には本当に助かっています。今後も宜しくお願い致します。
- ◆ いつも有難うございます。訪問看護サービスは家族にとってもすごく助かっています。不安な気持ちが助言をしてもらって安心にかわります。
- ◆ お世話様になり、有難うございます。つまらないグチを聴いていただく事もあります。大変でしょうけど、頼りにしています。頑張ってください。
- ◆ 専門知識のある看護師が来てくれるので安心。時間があれば、パン・飲み物等の介助もしてもらえるのでとても助かります。
- ◆ 時間外だったのですが、看護師さんの指示を受けられ助かりました。本当に感謝しています。これからもどうぞ宜しくお願いします。

**【ご質問がありましたので、Q&A としてお答えさせていただきます】**

- ◆ 希望する時にすぐその時にきてもらえるとは限らないから、やや不満です。

A: 申し訳ございません。利用者様のご意向を第1にさせていただくべきところなのですが、訪問看護師の人数が少なくご希望の時間が重なると調整させていただくことがございます。できるだけご希望に添えるように調整をしておりますが、ご希望の方が重なったりした場合は調整させていただきます。まずはご希望を看護師にお伝えください。尚、緊急時の訪問看護加算をつけていただいている利用者様には看護師の携帯電話番号をお知らせしています。これは24時間看護師と連絡が取れるサービスです。ご心配なことがありましたらご連絡ください。早朝・夜間・休日には事務所は不在となりますのでご連絡いただいた時から緊急訪問までに時間がかかる場合がございますがご了承ください。症状によっては医療機関に直接診察をお勧めする場合がございます。

- ◆ 看護師の訪問時間が短いので、もう少し長く取れば外を散歩させてもらったりできると思います。

A: 散歩での気分転換で精神的安定をもたらすことも看護の重要な役割です。介護保険での訪問看護はケアプランに沿ってサービス提供をしております。サービス内容の変更があれば看護師又はケアマネージャーにご相談ください。医療保険での訪問看護の場合は看護師にご相談ください。主治医を含めご相談に応じます。

- ◆ 月1回の訪問医をお願いしたいと思います。

A: お体が不自由になられての受診は大変だとお察しいたします。しかし多根病院からの訪問診療は基本的には行っておりません。かかりつけ医（開業医）のご紹介は当方からさせていただきます。多根病院と登録医（開業医）の提携をさせていただいている地域の先生方もたくさんいらっしゃいますので安心です。

- ◆ 急に何かあった場合、救急車を呼ぶべきか、看護師さんに電話をするべきか悩みます。

A: 介護されているご家族様はいつも心配なことがおありだと思います。そのご心配を少しでも軽減できればということで24時間の電話サービスがあります。緊急時の訪問看護加算をつけていただければ、24時間看護師と連絡が取れます。悩む前にまずはお電話ください。

- ◆ 訪問する時間はできるだけ守ってほしい。

A：申し訳ございません。ごもっともなご意見です。時間厳守を心がけておりますが、先の訪問先で利用者様の体調や交通事情等で遅れる場合がございます。お待ちいただいているのですから、遅れる場合や時間変更の場合等は、あらかじめお電話でご了解をいただくようにしております。お待たせすることが多く申し訳ございません。外出等がありどうしても時間厳守が必要な場合はご連絡ください。

- ◆ 時間外に何かあった場合の連絡先を徹底してほしい。時間が過ぎて連絡したら、係員の方から「もう帰っておりません。明日にしてください」そんな時はどうしたら良いか困ることが再三ありますので、よろしくお願い致します。

A：申し訳ございません。説明不足があったようです。営業時間が通常の昼間のため、それ以外には職員がおりません。多根病院へお電話いただいても訪問看護師とは連絡がとれません。時間外に連絡がとれるよう利用者様には加算をつけていただくことをお勧めしています。

- ◆ 特に体調の変化がない時は回数を減らしてもいいのではと思います、現在月 2 回にしてもらいました。看護師さんから症状をみて、訪問看護の必要性などを家族に対して話してくださる機会があればいいと思います。

A：体調が落ち着かれて何よりです。訪問の際の説明が不十分なようで申し訳ございません。訪問看護は介護保険でも医療保険でも訪問看護計画を立て定期的に見直しております。現状をご家族と一緒に確認させていただき説明させていただくことも大変重要と考えております。看護師もわかりやすい説明を心がけますので疑問な点はお声かけください。

貴重なご意見ありがとうございます。自宅で療養される利用者様の安心のため、改善をしていきます。ご協力ありがとうございます。

多根訪問看護ステーション スタッフ一同