

ご利用者の皆様へ

訪問看護利用者の満足度調査 集計結果【平成 26 年度】

《回答者：127 名中 75 名》 《回収率：59%》

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？

(〇はいくつでも結構です。)

- (64 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ようになった。
- (55 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。
- (47 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。
- (46 票) 礼儀正しい態度で接している。
- (25 票) 必要な時すぐに利用できている。

【その他 ご意見】

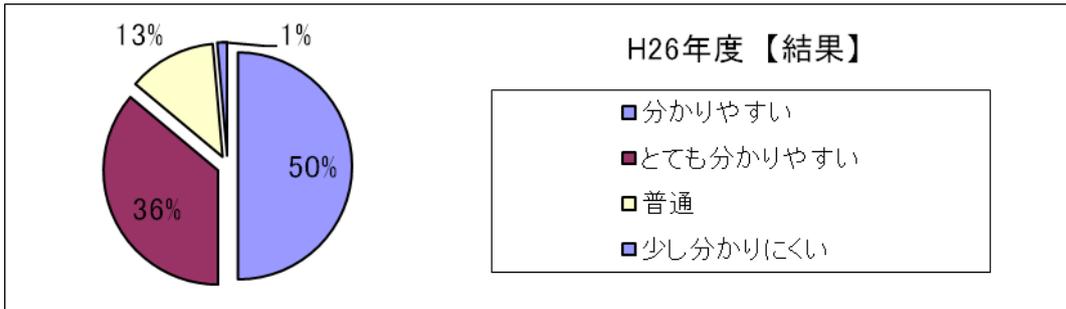
- ◆私（妻）のことも心配してくれる。
- ◆メンタルな不安が大変助けになります。大変心強く安心して自宅療養ができます。
- ◆時間外緊急時にも適切な指導が受けられ、とても助かります。安心しています。
- ◆いつも変わらない笑顔で接していただけてうれしいです。

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？

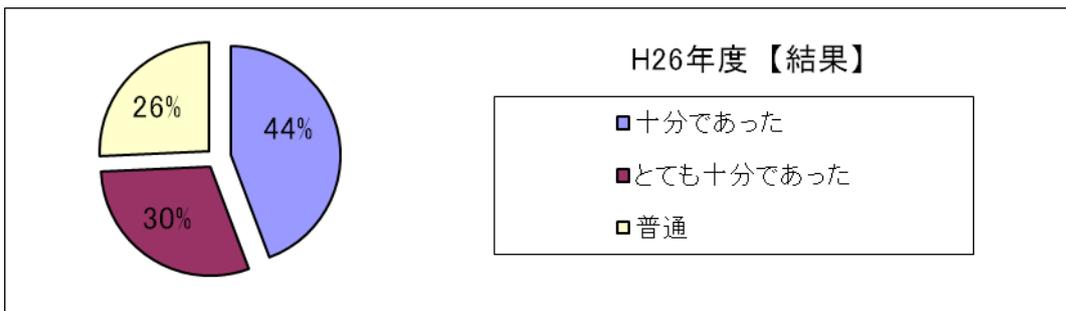
(〇はいくつでも結構です。)

- (4票) 希望する回数で利用できない。
- (4票) 時間が決まっていないので身動きができない。
- (2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。
- (1票) 言葉使いや態度が悪い。

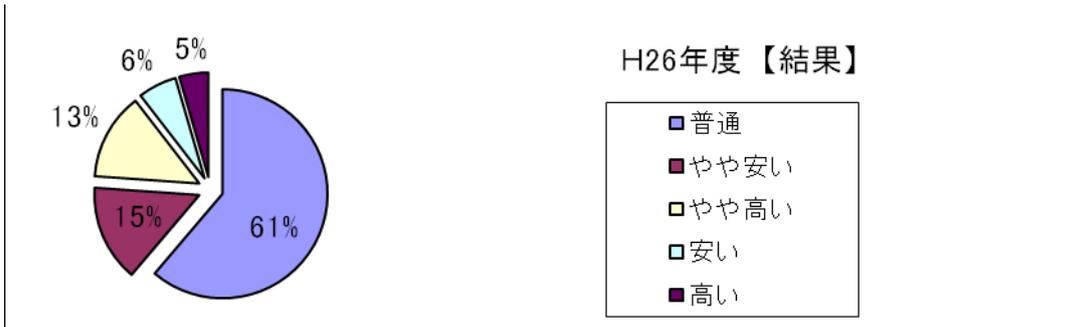
5、利用者に対して何か処置をする時や、利用者又は家族に指導する時の説明は分かりやすいですか？



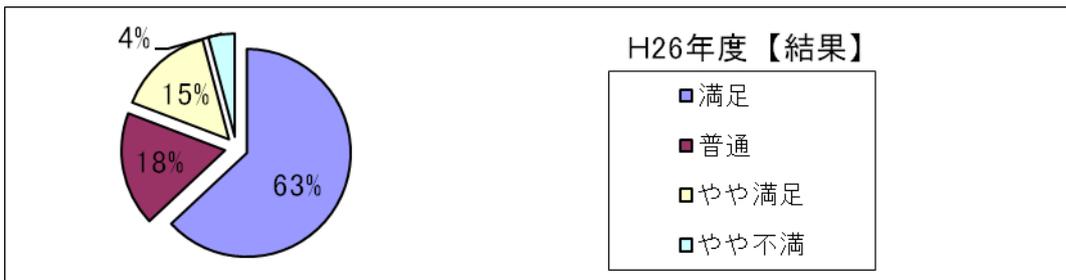
6、身体的状態や処置等について説明は十分でありましたか？



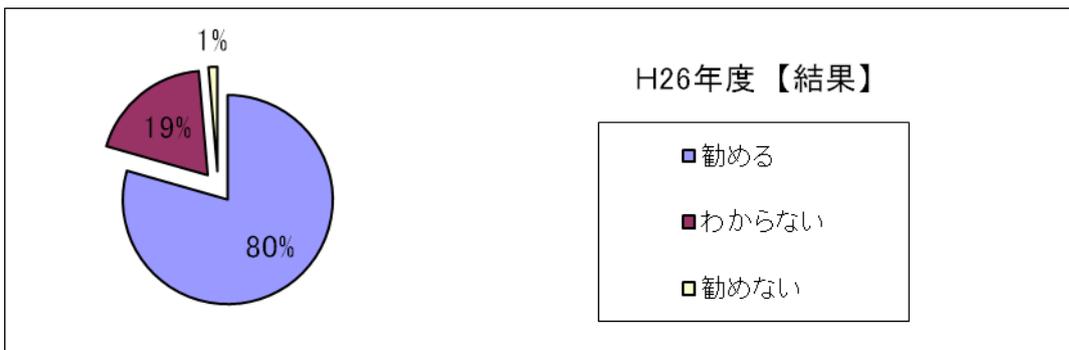
7、訪問看護サービスの内容に対し現在の料金はどう思いますか？



8、今の訪問看護サービスに満足していますか？



9、今後、家族や身内の方が自宅療養をする事になった場合、訪問看護を勧めますか？



10、今後の訪問看護の利用意向を教えてください。



11、今後の訪問看護に希望するサービスがあれば丸を付けて下さい。

- (19票) 決まった看護師(2~3名)が訪問対応。
- (8票) 24時間対応。
- (2票) 365時間対応。
- (3票) 早朝・夜間の対応。

12、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。)

【感謝】

- ◆試供品で頂いたラクーナ飲むゼリー3S、母の口に合い、少し手抜きができ、楽ししてもらっています。また、新しい情報の提供よろしくお願ひします。
- ◆現在のままで結構です。近所の高瀬先生もおられますので、何かあればすぐ電話で聞けますので。また、訪問看護に来られた看護師さんが薬の事など連絡してくれたり自分としては本当にありがたく思っております。今後もよろしくお願ひ申し上げます。
- ◆丁寧に対応してもらっています。とても訪問看護を利用して良かったと思っています！
- ◆大変助かっています。
- ◆特にはないですが、訪看さんが来て色々話を聞いてくれていただけで精神的な不安や孤独感から解放されて大変助かっています。ハードケアだけではなくメンタルケアの面でも助かっています。今は只感謝あるのみです。今後ともよろしくお願ひしたいと思ひます。深謝。
- ◆いつもありがとうございます。
- ◆とても助かります。
- ◆訪看優しく、わかりやすく、楽しみです。

◆家族からすると、現在お世話になっている介護関係の方々に充分満足しています。そんな中、訪問看護で週1回でも看護師さんに様子を診ていただくことが、家族にとっても安心感があります。いつも有難うございます。

◆皆さん良くしていただいているので安心です。本当に心からありがたく思っております。

◆特別ありません。充分満足しております。

◆いつも大変お世話になっていて、なくてはならない存在です。本当に良くして頂いて感謝でいっぱいです。これからもよろしく願います。

◆独居で寝たきりという離れて暮らす家族からすれば看護師さんが来てくれるということだけで安心できます。本当はもっと来ていただきたいのですが今の状態で点数が一杯になっております。本人の状態を見てまた相談させていただきたいと思っております。ありがとうございます。

◆いつもお世話になりありがとうございます。作業をしながらも会話していただき、楽しい時間を過ごさせていただいております。

◆いつも家族の無駄話にも付き合ってくださいありがとうございます。感謝しています。

◆色々な話にも快く耳を傾けて対応していただきありがとうございます。

◆利用者だけでなく家族にもいつも良心的な対応をしていただいております。少しでも変化があればすぐ具体的に連絡していただけるのと、専門的な内容もわかりやすく説明してくださるので安心して利用できています。いつもわがままを聞いていただきありがとうございます。これからもよろしく願います。

◆いつもお世話になりまして、ありがとうございます。わからない事をお聞きしても、私達家族の身になってくださり、適切に答えてくださるので、とても助かっています。

【ご要望・ご意見】

◆決まった時間に来てほしい。

訪問時間が一定せず、ご迷惑をおかけしております。

訪問看護のサービスは時間通りに提供されるべきなのですが、前の訪問の方の体調に変化があった場合は、遅れることがあります。そのため、朝9:30、昼13:30の時間帯はほぼ時間通り訪問させて頂いておりますが、それ以外の時間帯については、多少の遅れを生じてしまうことがあります。

また、看護師の数も10名と少なく、ご希望にすべてそえる状況ではないことを、ご理解頂きますようお願い申し上げます。

◆短い時間故、早くする人、する事に時間がかかる看護師も居ます。

ご指摘ありがとうございます。

看護の手間に対し、個人差の大差が出ないように気を付けております。

時間がかかる看護師が気になる場合は、管理者までご指摘ください。

◆利用の仕方を親切丁寧に教えてください

説明が不足していたようで、申し訳ございません。

訪問中は時間がたらず、十分な説明ができていないかもしれません。

お手数ですが、訪問した看護師におっしゃって頂くか、管理者までご連絡頂けましたら、詳しく丁寧に説明させていただきます。

◆全スタッフが対応してくれる所があるので良い所（各家庭）もあれば決まった看護師で来てもらった方がよい家庭もあると思う。休日・夜間に急用ができたときにこんな事ぐらいで呼んでいいのかためらうときがある。（緊急対応）

お心遣いありがとうございます。

緊急対応は命に係わることから、家族の不安に関することまで様々です。まずは、お電話でご相談下さい。

緊急対応の加算をつけて頂いている方は、時間外であれば、直接、看護師の携帯電話にご連絡下さい。

◆訪問医師も来て頂いているので、減らしたい。

ご要望ありがとうございます。

訪問回数については、ケアマネージャーや医師とも相談をし、ご利用状況を元に、訪問回数の調整をさせて頂いておりますので、まずはご相談下さい。

◆土・日の対応があればうれしい。

ご要望ありがとうございます。ごもっともです。

当事業所にとっても前向きに検討をしております。

まず、看護師の確保を進めており、近年中には実現を検討していきます。

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した。

多根訪問看護ステーション スタッフ一同