

## ご利用者の皆様へ

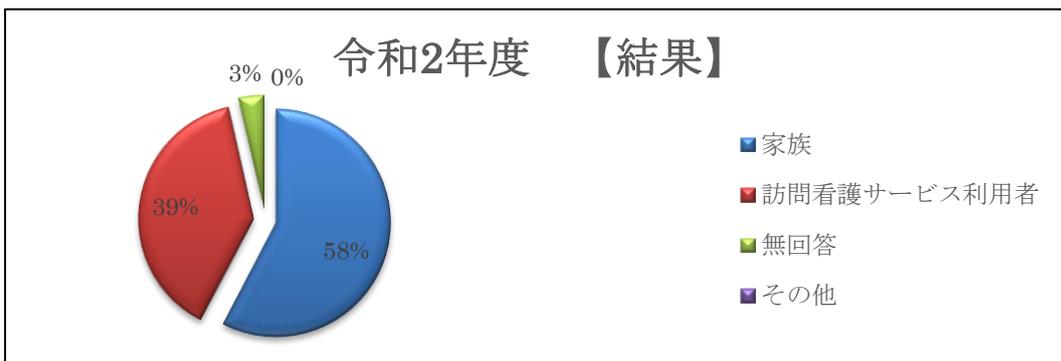
### 訪問看護利用者の満足度調査 集計結果【令和2年度】

《回答者：133名中85名》 《回収率：63%》

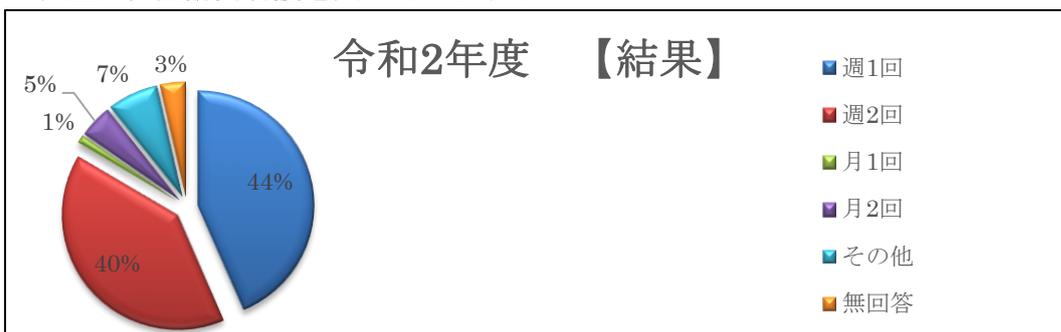
きつこう会多根訪問看護ステーション

所長 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？



【その他】週3回、週4回、週5回

#### 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。)

- (68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。
- (52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。
- (37票) 必要な時すぐに利用できている。
- (55票) 礼儀正しい態度で接している。

#### 【その他 ご意見】

- ・色々相談できるので安心感がある
- ・わからない事があれば教えてもらえる
- ・いつも親切にしてくれる

・口数の少なくなった義母にはなしかけてくれて、言葉を引き出してくれてありがたいです

・やさしい、私の気持ちをわかってくれる

#### 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？

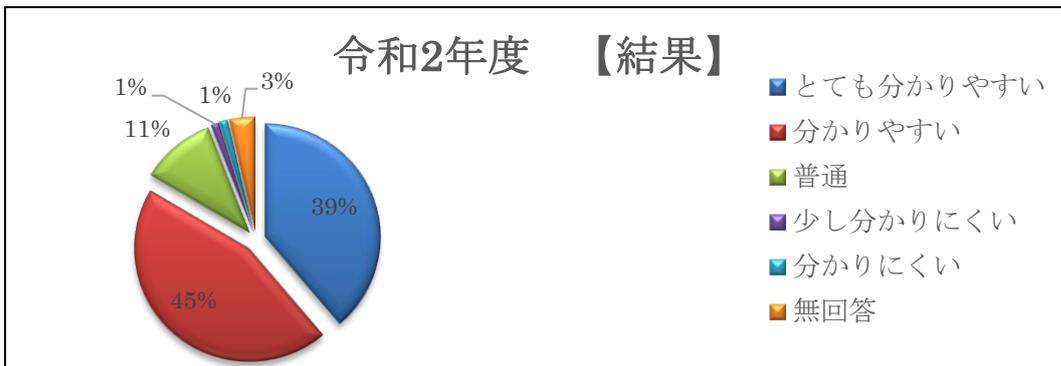
(〇はいくつでも結構です。)

- (1票) 希望する回数で利用できない。
- (3票) 希望する日時に利用できない
- (2票) 時間が決まっていないので身動きができない。
- (3票) 要望を聞いてくれない。
- (1票) サービスのレベルが低い。
- (1票) 言葉遣いや態度が悪い。
- (0票) 利用者や家族のプライバシーを尊重していない。

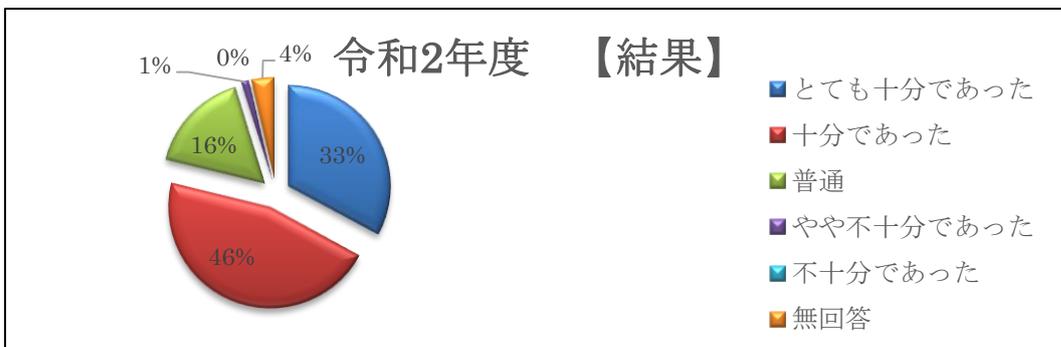
#### 【その他 ご意見】

- ・訪問時間が遅くなる時がある
- ・来る人が変わる

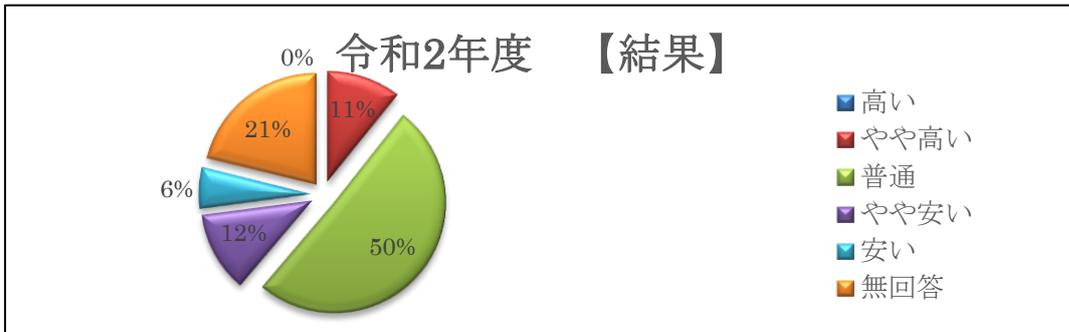
#### 5、利用者に対して何か処置をする時や、利用者又は家族に指導する時の説明は分かりやすいですか？



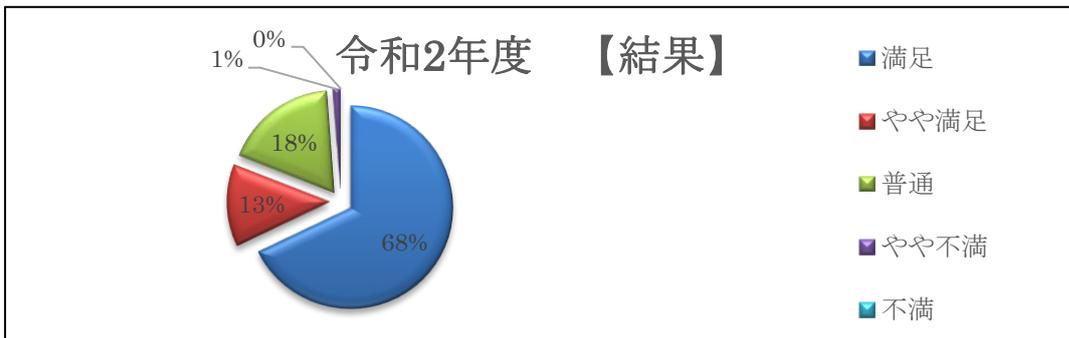
#### 6、身体的状態や処置等について説明は十分でありましたか？



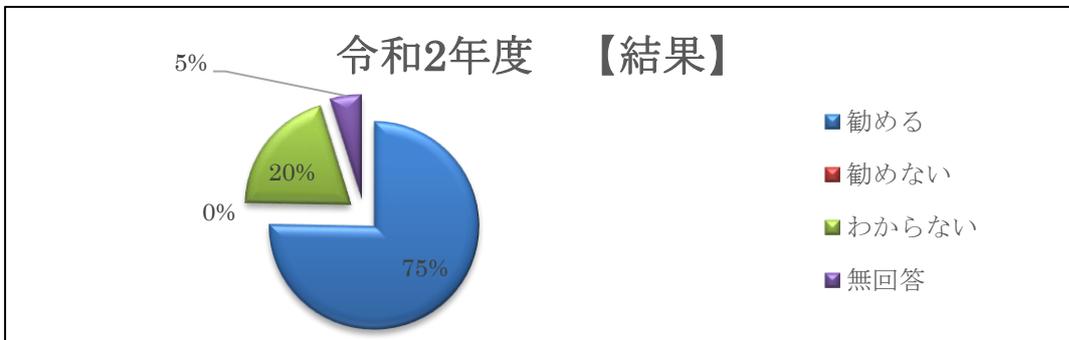
7、訪問看護サービスの内容に対し現在の料金はどう思いますか？



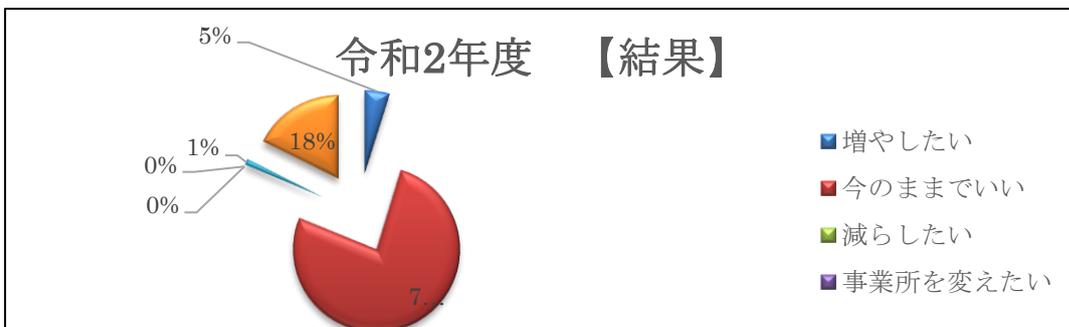
8、今の訪問看護サービスに満足していますか？



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、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。)

- ◆担当の看護師さんには最低でも週に一度は様子を見に来てほしい。
- ◆来られない理由を人手不足、担当が忙しいと言われたが、それはそちらの都合であり、利用者側からするとその言い訳は他と比べて下に見られてるような気になる。
- ◆訪問の時間は契約して料金を支払いしているのに、次が遠いから、急ぐから、と早々に切りあげて帰られる方がいます。すこし不快に思います。
- ◆薬剤等失敗したからと予備の分を探して使用されたことがあります。こちらは数を合わせて処方してもらっているので、困ります。
- ◆月に一度の受診なので何か気になることがあれば家族から相談させるのではなく同じ多根病院なので訪問看護ステーションの方から担当医に確認していただくことはできないでしょうか。
- ◆毎年アンケート結果をいただきますが、要望に対する回答も書いてほしいです。でないと書いている意味が見つけれません。具体的な改善内容等知らせてほしいです。
- ◆本人にたずね家族が代筆しました。現状概ね満足しているようです。家族としてもありがたく思っております。
- ◆いつもありがとうございます。週一回来てもらい話をするだけで気持ちが楽になります。これからもよろしく願います。
- ◆なにより本人の満足度が高いので助かって居ります。
- ◆今のままで満足です。
- ◆いつもお世話になっています。ありがとうございます。週1回訪問して下さること楽しみにしています。皆様同じように心配事愚痴を聞いてくれますので身も心も軽くなっています。今後とも患者利用者に寄り添っていただけるようよろしくお願いいたします。
- ◆いつもお世話になっています。お願いして良かったと安心しております。今後ともよろしく願います。
- ◆今のままで満足しています。いつもありがとうございます。
- ◆いつも利用者に対しての悩みやしんどい事も色々聞いてもらえるので気持ちが楽になり感謝しています。ありがとうございます。これからもよろしく願い致します。
- ◆いつも親の健康状態を詳細に伝えてくださりありがとうございます。今後とも宜しく願い致します。
- ◆要望ですが看護師さんが医者への指示が少しでもおかしいと思った時は少しつよめに家族に指摘してもいいかなと思います。一緒に暮らしていれば変化等すぐに分かるかと思いますが離れて暮らしていると、その部分が見えないため指摘をして頂けないと疑問すら感じない場合があります。また高齢夫婦の場合せつかく来て頂いたのに症状を隠したりするため家族が気づいた時には症状がひどくなったり間違った認識でやはり悪化して…というパターンが多いので少しでも疑問やおかしい点があれば言って頂けると助かります。ファイルもいつも読める訳ではないのでどんどん連絡等頂きたいです。
- ◆とても感謝しています。
- ◆いつも丁寧に穏やかに接していただき感謝しております。とても心強く頼りになる存在です。訪問看護をうけ良かったと実感しています。これからもよろしく願います。
- ◆その時その時の状態で色々指導アドバイスしてくれてとてもたすかっています。皆

さんと話すのが今では楽しみになってます。ありがとうございます。これからもどうぞよろしく。

◆いつもありがとうございます。これからもよろしくおねがいします。来てくださらなかったら自分で何も出来てません。いろんな事を教えてもらってありがとう。

◆体温を測る際、持参されるのをを使うときと家のを使うよう促がされる時があるのですが何か意味があるのでしょうか。

◆とても頼りにしていますのでこれからもよろしくお願いします

◆看護料金だけみれば安いのかもと思いましたが他の福祉、医療サービスを合計すると高く感じられた。直接に医療機関へ出かせないとサービスを受けられないものに関して移動手段がないので不安に感じています。

◆感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

◆いつもお世話になっております。皆様がやさしく接して下さるので感謝しています。今後共よろしくお願い致します。

◆よくしてもらって助かっております。感謝しております。

◆看護師のレベルや態度が人によって様々なのは当たり前だと理解しているがガッカリする事が時々有る。安易に答えられない事や判断できない事も有るだろうが頼った時に寄り添う気持ちが感じられない人がいらっしまったのが残念でした。出来ない事の説明が言い訳に感じてしまいます。

◆毎週お世話になりありがとうございます。緊急事態が起こった場合にも対応して頂けるとのことですので安心しております。今後ともよろしくお願い致します。

◆料金を安くしてくれたら嬉しいです。

◆いつも息子に対して愛情を持って接して頂き大変感謝しております。今後とも宜しくお願い致します。

◆みんなに甘えていると思っているので看護師さん他いろんな人の意見を聞くようにしたいです。

◆大変満足しております。