

訪問看護利用満足度調査結果

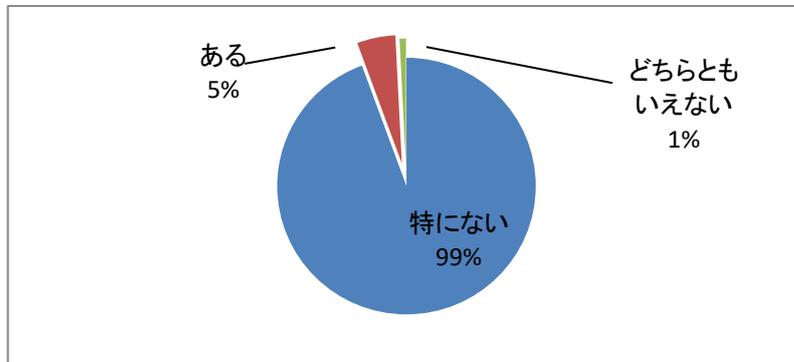


【アンケート実施要領】

- 調査実施期間 令和3年7月20日～令和3年8月24日
- 調査対象 令和3年7月時点でご利用頂いている利用者さんを対象にアンケートに回答して頂きました173名のうち131名回答が寄せられました。（回答率76%）
- 調査目的 当ステーションでは、ご利用者様、ご家族様にご満足頂ける訪問看護サービスの提供を目指し、質の高いサービスの提供に取り組んでいるところです。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内容に視点を置き、現行のサービス内容への満足度と改善すべき点を把握することを目的に、アンケート形式による調査を実施しました。

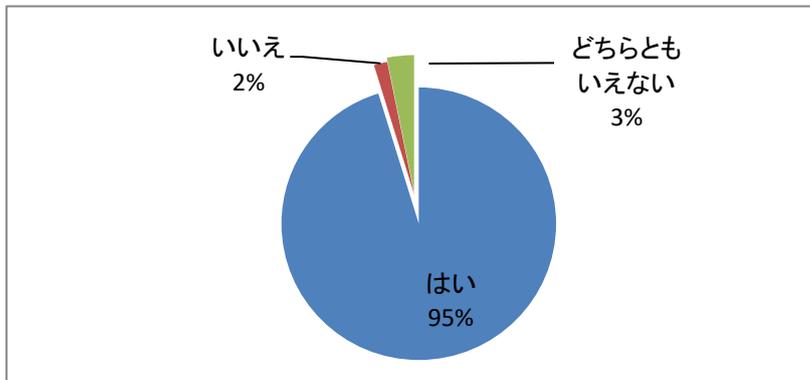
【調査結果】

①看護師やりハピリ担当者の言葉遣いや態度で、嫌な思いをしたことがありますか。



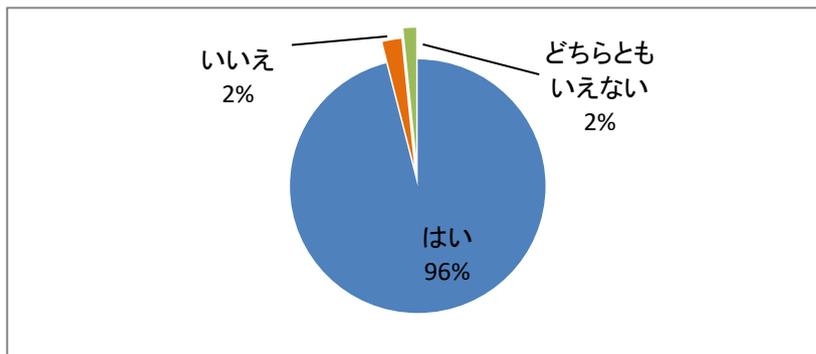
n=125
ある=6
特にない=118
どちらともいえない=1
無回答=6

②気兼ねなく看護師やりハピリ担当者に話しかけることができ、相談しやすいですか。



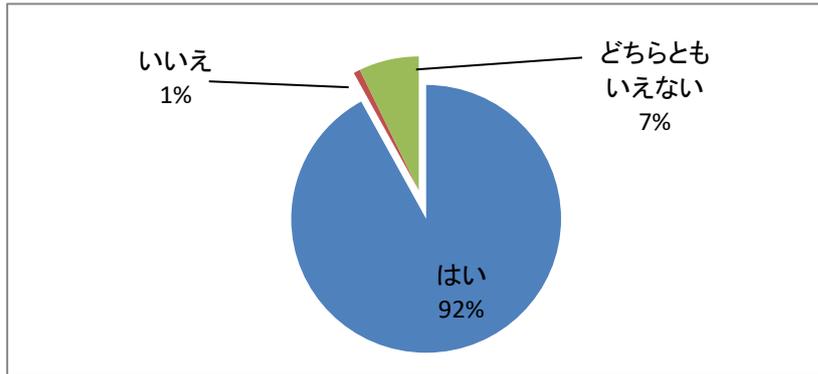
n=126
はい=120
いいえ=2
どちらともいえない=4
無回答=5

③訪問予定の約束を守っていますか。



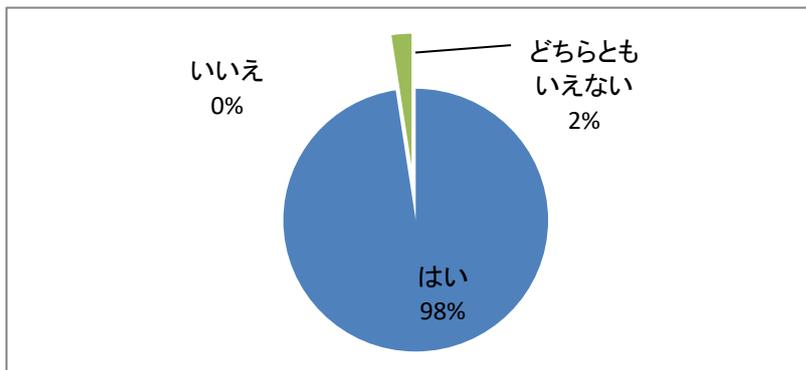
n=126
はい=121
いいえ=3
どちらともいえない=2
無回答=5

④わからないことについては、わかるまで教えてください。



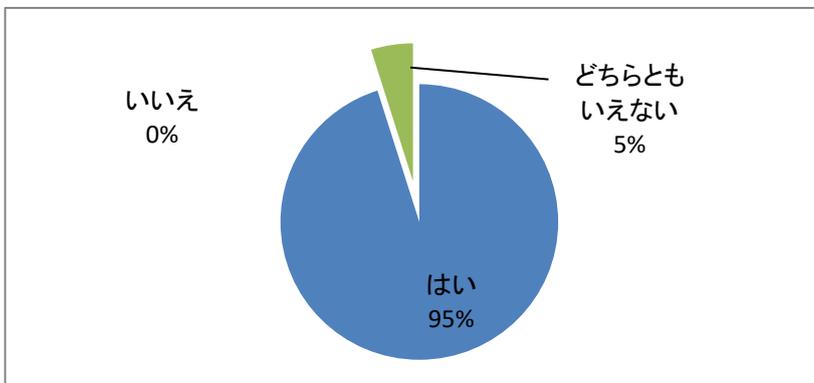
n=125
はい=115
いいえ=1
どちらともいえない=9
無回答=6

⑤ご家族、ご本人のお話をよく聞いてくれますか。



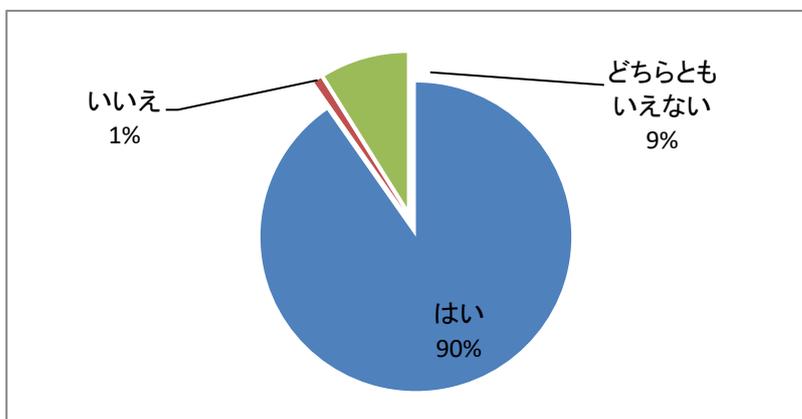
n=124
はい=121
いいえ=0
どちらともいえない=3
無回答=7

⑥全体的に見て、この事業所に満足していますか。



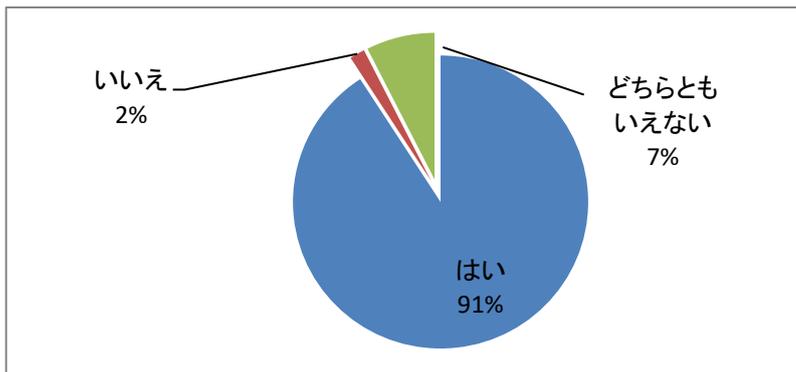
n=123
はい=117
いいえ=0
どちらともいえない=6
無回答=8

⑦ご利用開始時に契約説明について十分に説明を受けましたか。



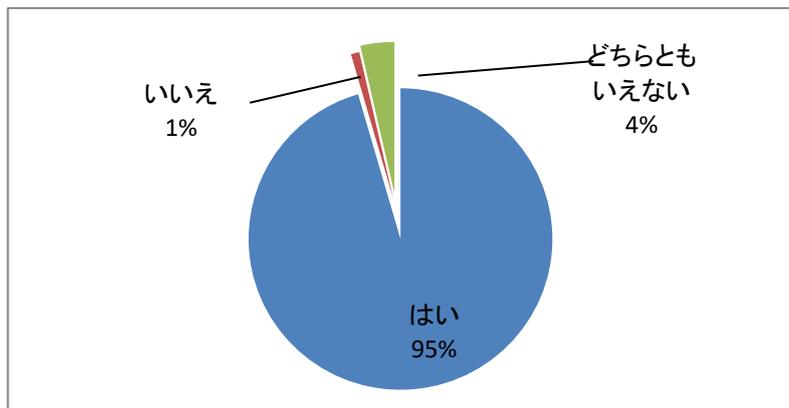
n=124
はい=112
いいえ=1
どちらともいえない=11
無回答=7

⑧訪問看護サービスについての説明はわかりやすいものでしたか。



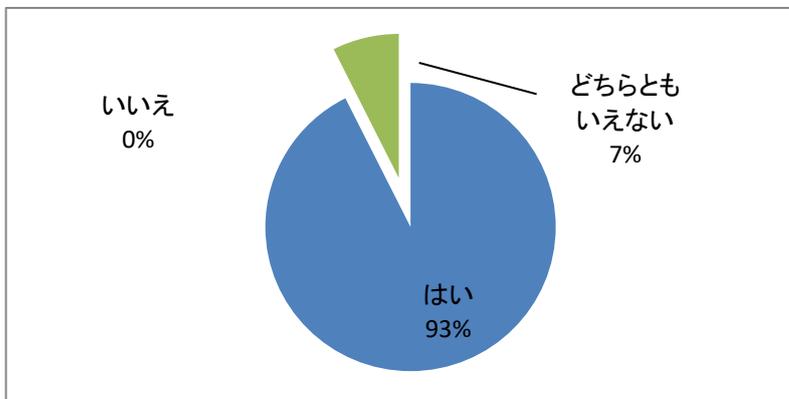
n=120
はい=109
いいえ=2
どちらともいえない=9
無回答=11

⑨処置をする時など、ご家族、ご本人への説明をきちんとしてくれますか。



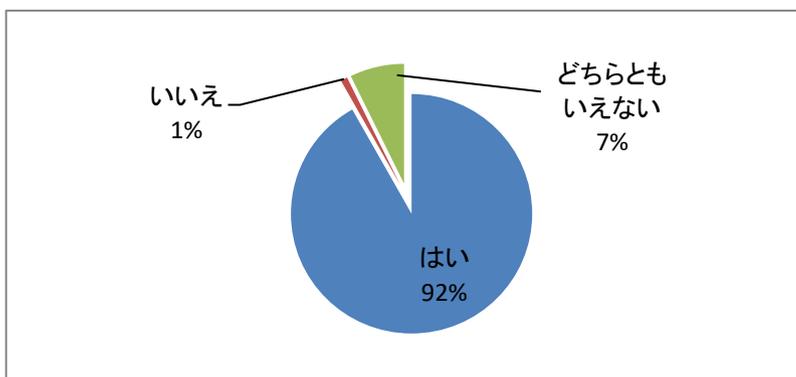
n=111
はい=106
いいえ=1
どちらともいえない=4
無回答=20

⑩処置や手当の手際はいいですか。



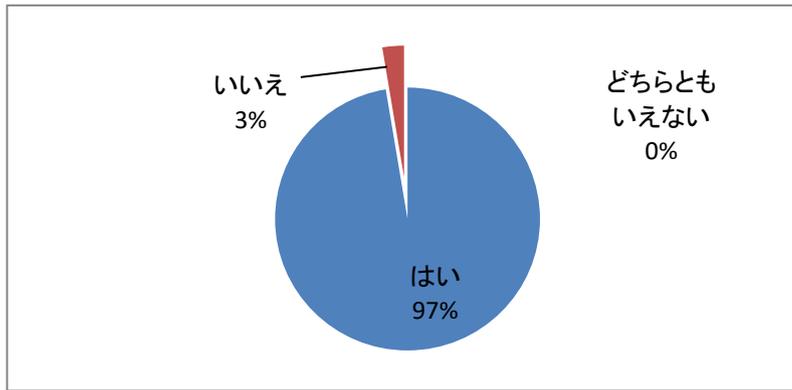
n=108
はい=100
いいえ=0
どちらともいえない=8
無回答=23

⑪看護師の看護に関する、知識や専門性に満足していますか。



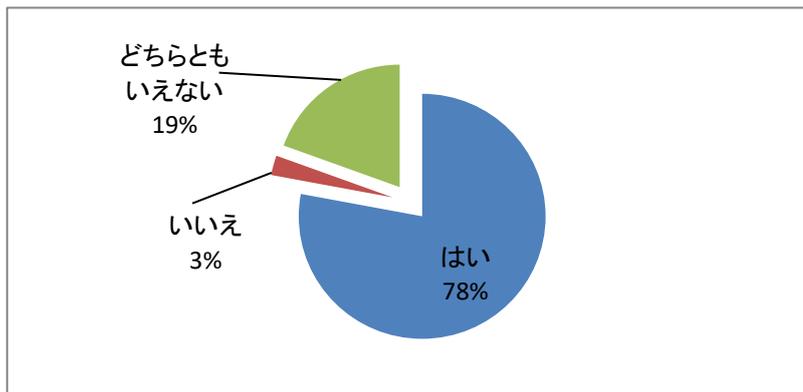
n=110
はい=101
いいえ=1
どちらともいえない=8
無回答=21

⑫納得するリハビリサービスが受けられていますか。



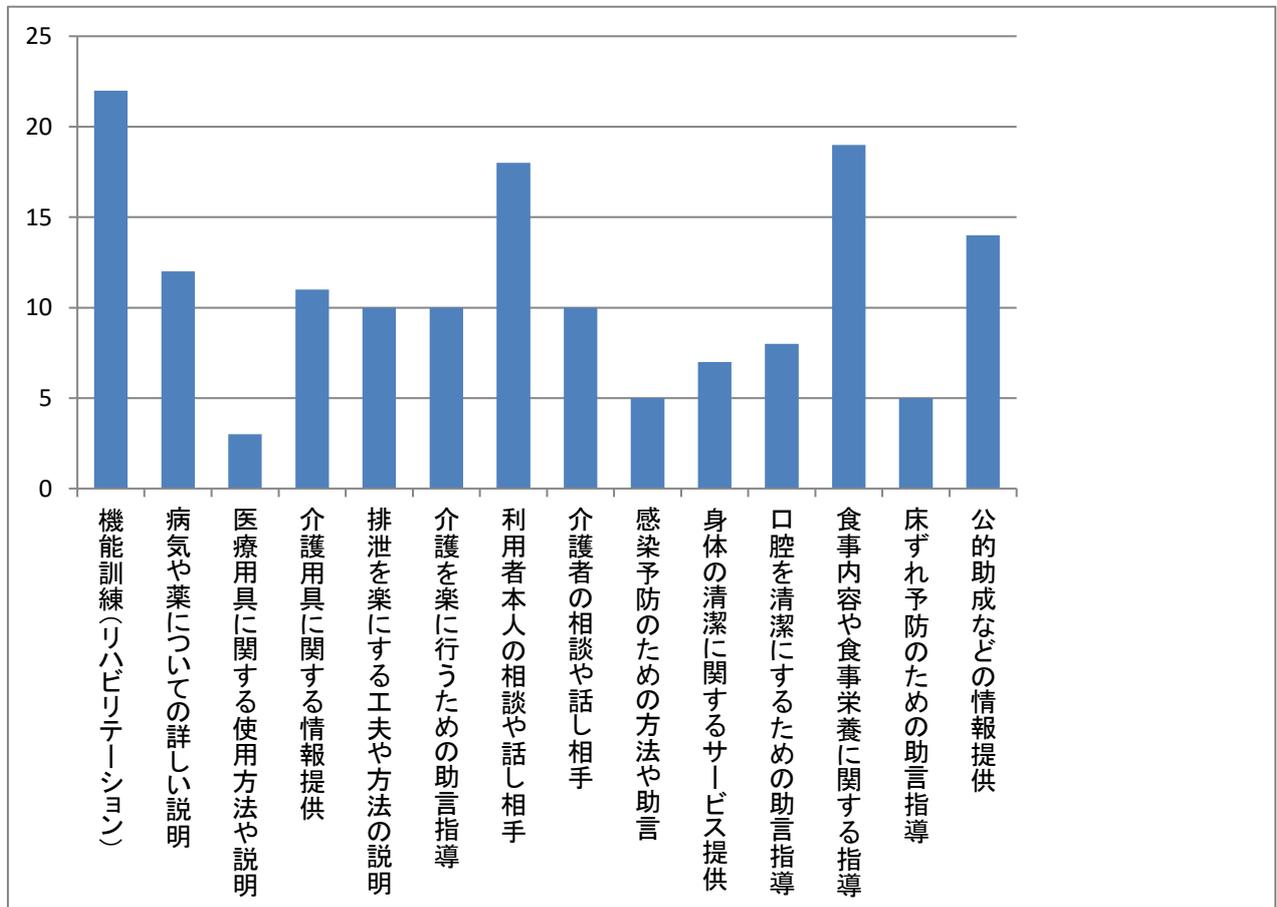
n=76
 はい=74
 いいえ=2
 どちらともいえない=0
 無回答=55

⑬リハビリを開始し、生活や身体に良い変化があったと思いますか。



n=77
 はい=60
 いいえ=2
 どちらともいえない=15
 無回答=54

⑭今後、充実してほしいと思うサービスはありますか。（複数回答あり）



◎その他ご意見（原文のママ）

- 訪問看護師さん、リハビリ担当さん、ご訪問頂いております全ての皆様に父は優しく温かくご対応頂き感謝申し上げます。
ストマや体の状況・様子・歩行・運動の様子など連絡帳やお電話でご連絡頂き大変助かっております。
- 以前勤めていた方の様な明るくて思いやりのある人材を確保していただければ幸いです。
- 女性が来ると思っていたが男の人が担当になった。説明が聞いてもわからない。家の中で歩けるようになった。満足している。
- まだ始めて時間が経っていないので、今のところは満足しています。
少しずつですが歩けるようにリハビリして頂いています。
- 嫌な思いもしたことあるが、解決済みです。
事業所として訪問別で衛生管理が違うのだと思っていましたが、解決しました。
どの方も衛生管理・事業所理念が同じであります様に。
- デイサービスを嫌がるようになった母ですが、何とか歩行ができるうちは少しでも…とリハビリをお願いしておりますが、本人も家族も大変満足しております。
看護師やリハビリの方にはいつも大変お世話になっております。86際の高齢の母をご対応頂き大変心強く感謝しております。
素晴らしいスタッフがいるピンポンハートに乾杯！
- 訪問看護をもっと早くから（父が母を介護しているときから）受けておけば良かった…と思うほど助けられています。
いつもきめ細やかな対応して頂き感謝しています。
- 寝違えたせいか右の背中が痛く2・3日様子を見て、理学療法士にお話ししたらすぐに15分ぐらいマッサージして頂きました。すっかり良くなり楽になりました。
- 便秘の時の対処の仕方など懇切丁寧に指導してくれました。
適当な会話をしながら適切にリハビリがされています。
本人も普段以上に話をしており満足しているようです。
療法士、看護師ともに話しやすく、理解しやすく説明示唆をして頂いています。
- デイケアを休止中など増回の対応などして頂き感謝しています。
また、嫁の私に気を遣って言えない事など、訪問に来た方々に話したりしているようで申し訳なく思ってます。今後ともよろしくお願ひします。
- 言葉が足りず嫌な思いをしたことがあります。
処置をする時の説明は所長はしてくれている。
- 箸も使えるようになり、握力もアップしました。

- いざという時に頼れる所があるのは心強いです。
日々、盲目的に介護に集中しているわけではないけれど、本人の体調を管理する立場にあるのは私しかいないので、食が進まなかったり、水分が取れなかったり、体重が減ってくると、「気を付けてあげるようにしてください」と言われることで、プレッシャーを感じてしまう所はあります。
子育ての時に色々な人からアドバイスを貰う時の、有難いけど同時に感じてしまうプレッシャーに似ているかも。だからどうしてくれという訳ではありません。
皆さんを信頼しております！今後ともよろしくお願ひいたします。
- 腰痛はまだありますが、足・太もも等の筋力も回復し、動きがスムーズになりました。
いつも丁寧なりハビリをして頂き感謝しています。
- 介護初心者の我々家族にとって本当に心強く、もはや無くてはならない存在です。
- ふくらはぎが痛いと言っていたのすが言わなくなり、少しスムーズに歩ける様になりました。
我が家に来て下さるリハビリの方と看護師の方には大変良くしてもらっています。
とても信頼しています。これからもこのお二人にお世話になりたいと思っています。

（総評）

全体的に良い評価をいただき、ありがとうございます。

いただきましたご回答から、少数ですが職員の説明に不足があることが判りました。

ご満足いただけるサービスのご提供には、ご利用者様、ご家族様との信頼関係の構築が重要ですので、どの職員もが信頼いただけるよう社内指導の徹底に取り組みます。

また、職員個々で知識や技術力が不十分で、スキルに差があると考えられます。

今後は内外研修の参加をより一層充実し、お互いに確認しあうなどで個々のスキルアップが図れるような体制づくりの必要性を感じております。

（改善策）

- ① 接遇およびコミュニケーション能力に関する研修の実施、参加を行います
- ② 毎月実施している内部研修のほか、外部研修に年3回以上参加し、職員個々のスキルアップを図り、ご利用者様へのサービス提供に還元いたします
- ③ 契約書内容の見直しを行い、ご利用者様がご理解しやすい説明となるよう、変更と説明方法の職員統一を図ります

※お忙しい中、アンケートへのご協力ありがとうございました！