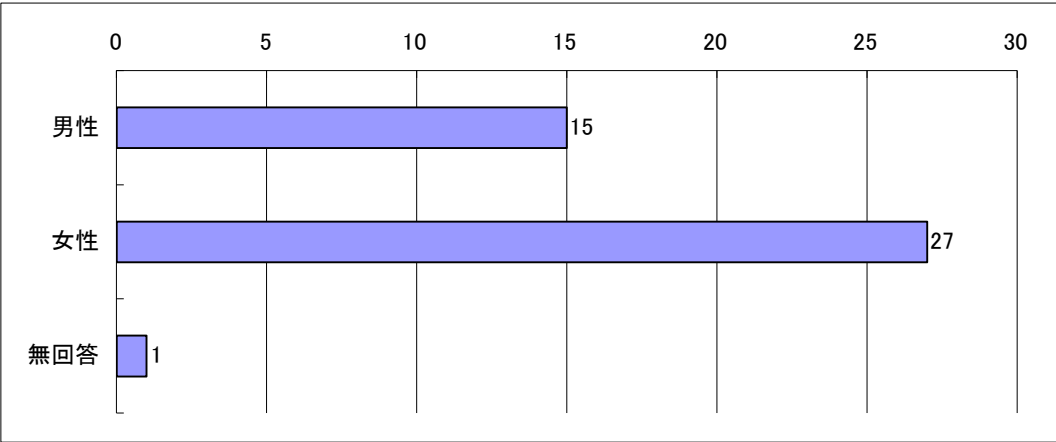


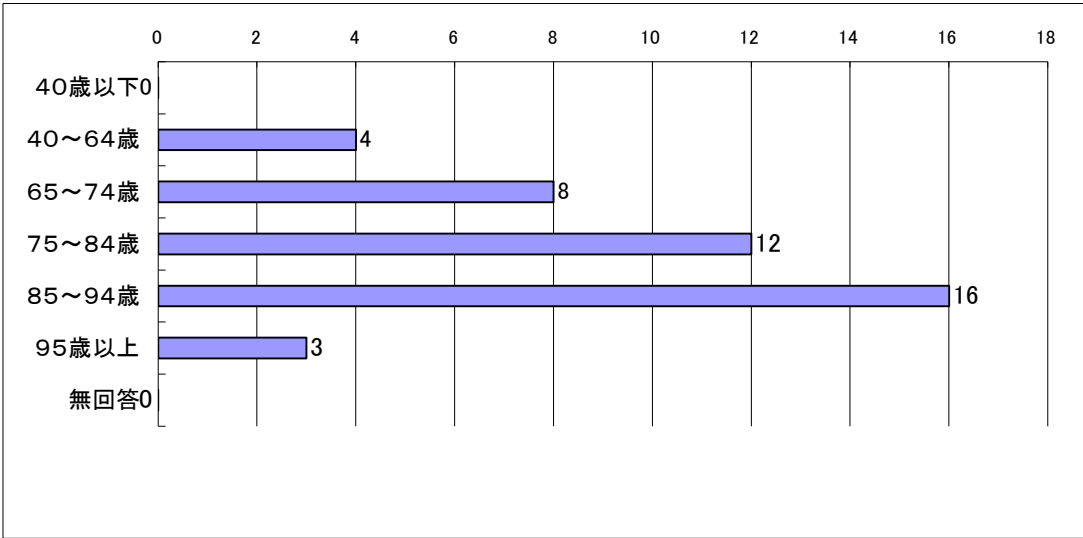
訪問看護サービスに関するアンケートについて

回答数 43/50

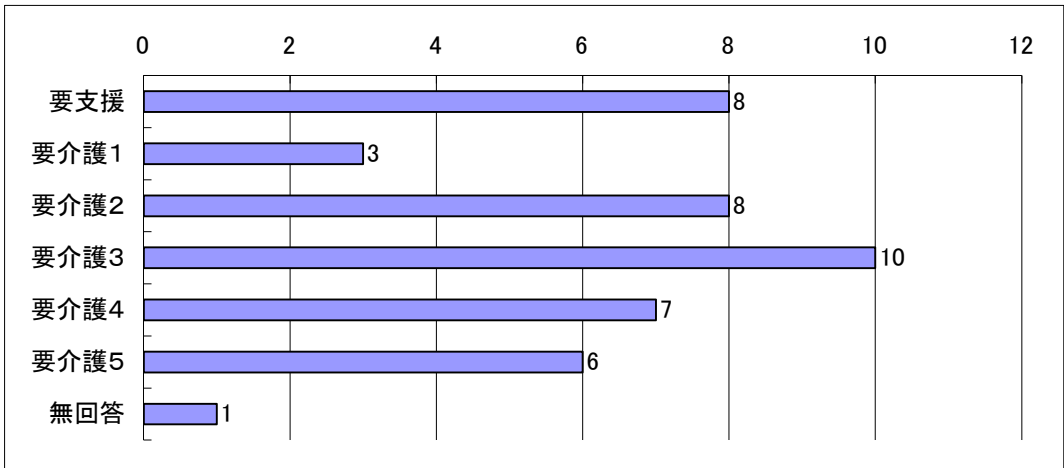
1. お客様の(ご本人)性別は



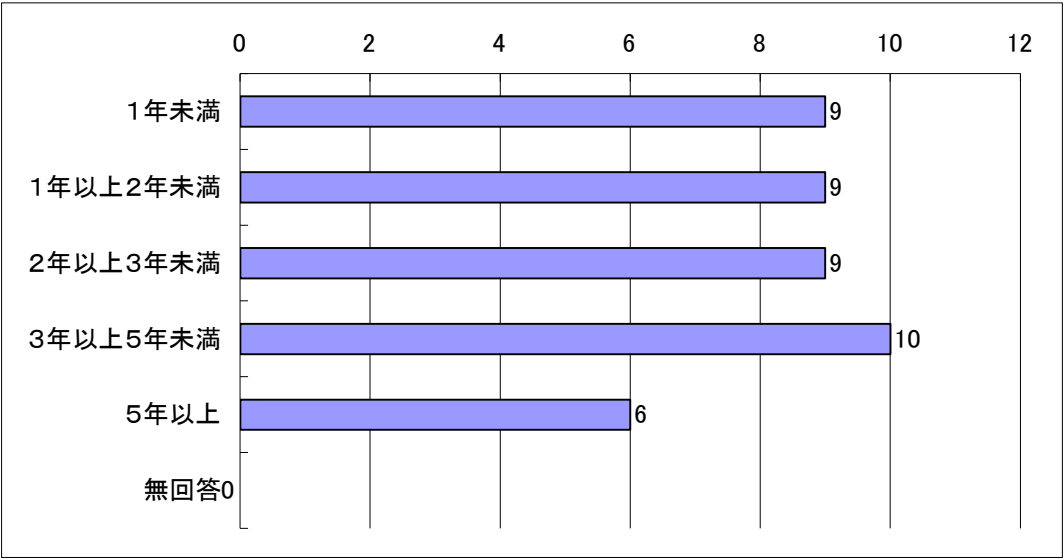
2. お客様(ご本人)の年齢は



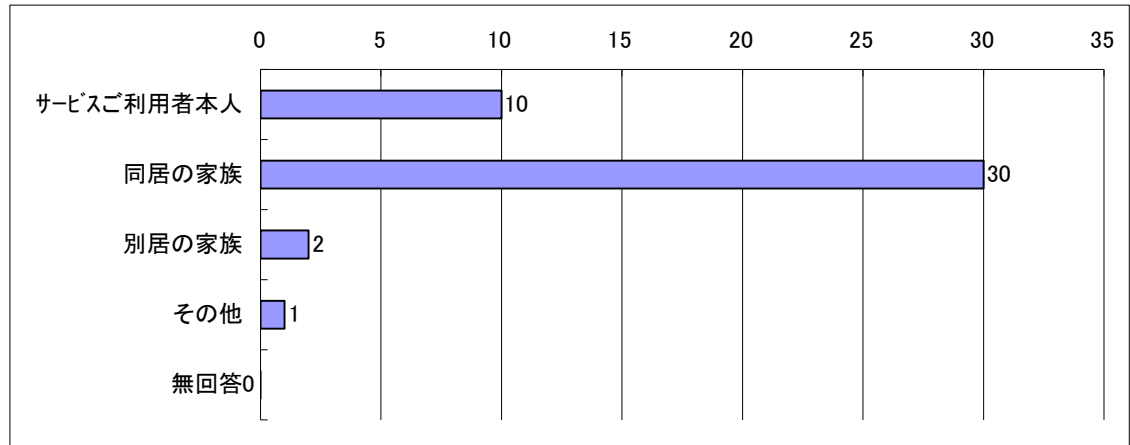
3. お客様(ご本人)の要介護度は



4. 公社の訪問看護ステーションをご利用されてどのくらいになりますか

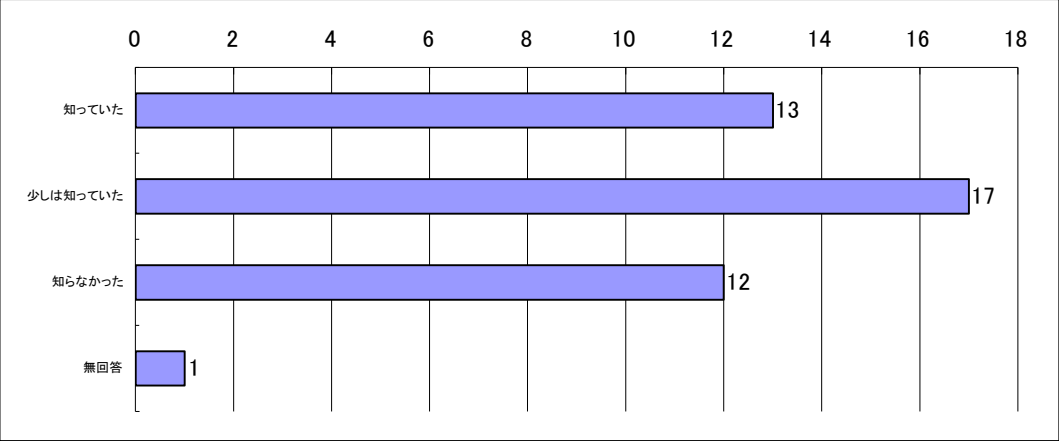


5. このアンケートをご記入いただいたのは、どなたですか

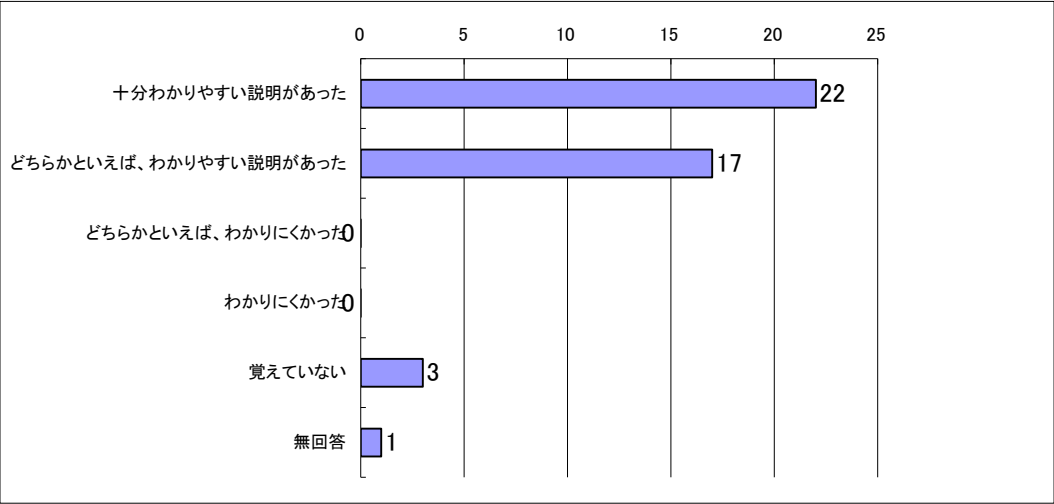


訪問看護サービスについてお尋ねします。

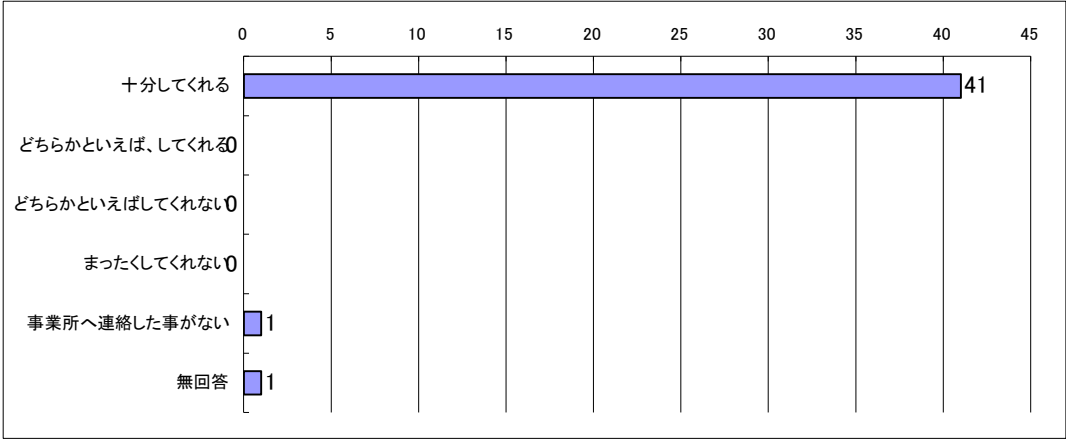
問1 訪問看護サービスをご利用以前から、訪問看護についてご存知でしたか？



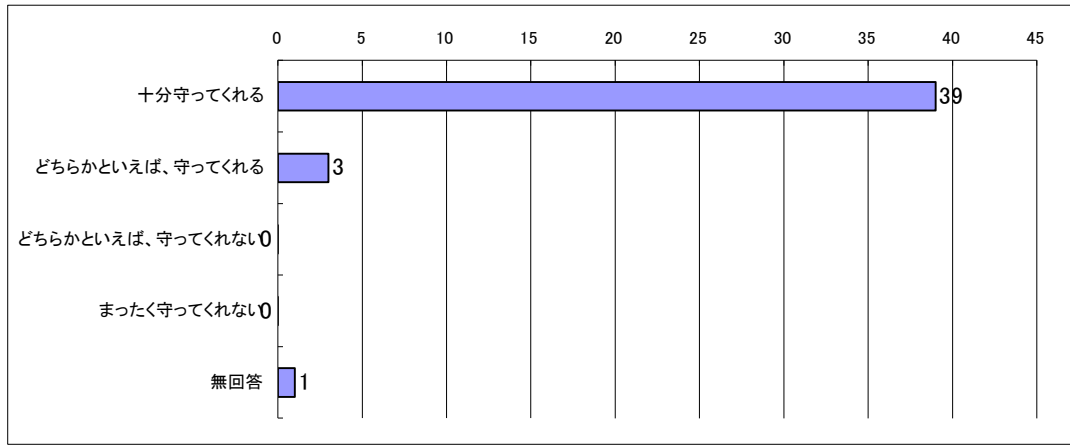
問2 訪問看護サービスを利用する際に契約書や重要事項説明書についてわかりやすい説明をいたしましたか？



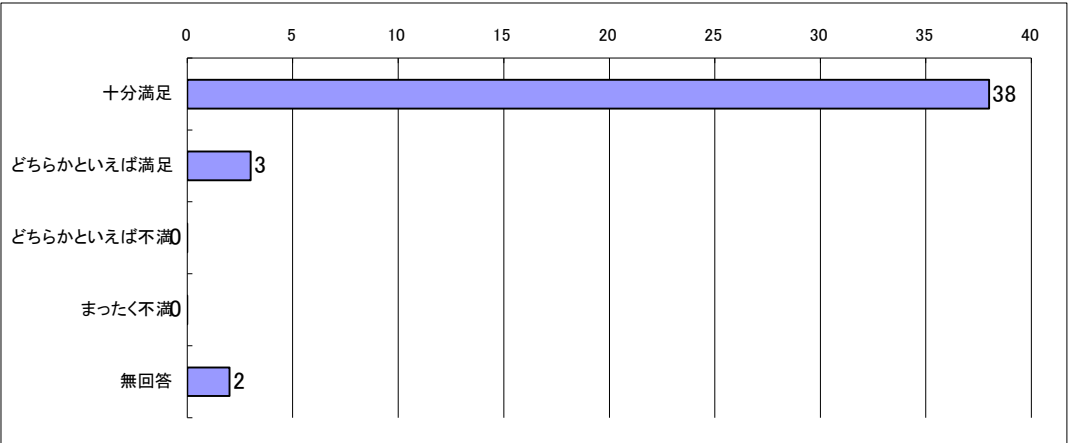
問3 ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、丁寧に対応していますか？



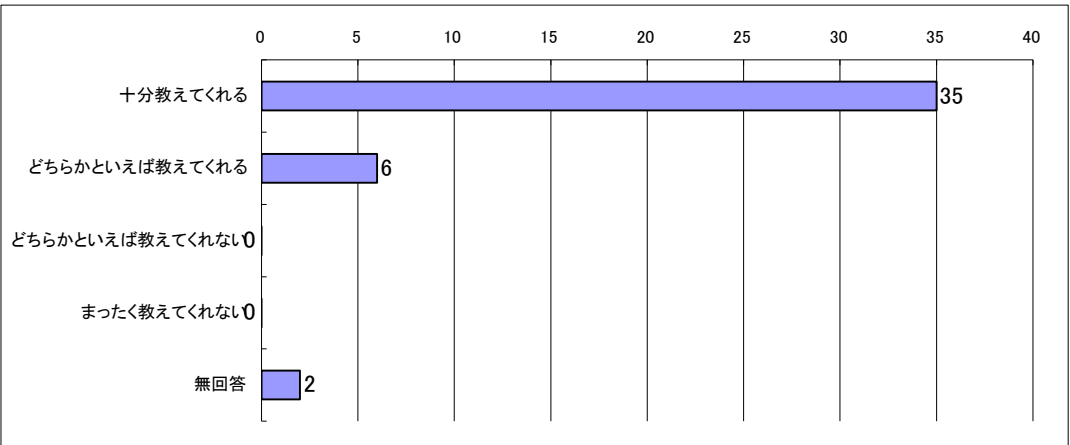
問4 訪問看護師等は、約束の訪問時間(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡させていただき同意された曜日、時間)を守っていますか？



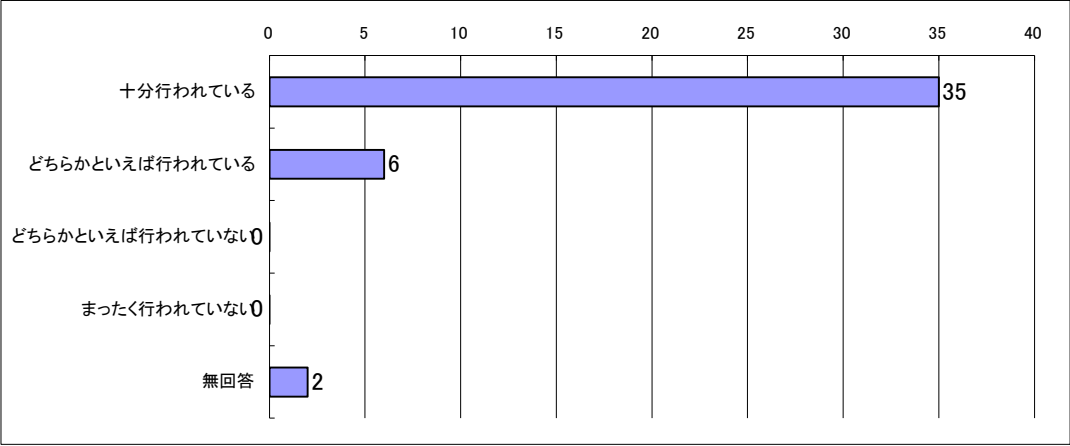
問5 訪問看護師等の言葉づかいや態度・技術等にご満足していただいていますか？



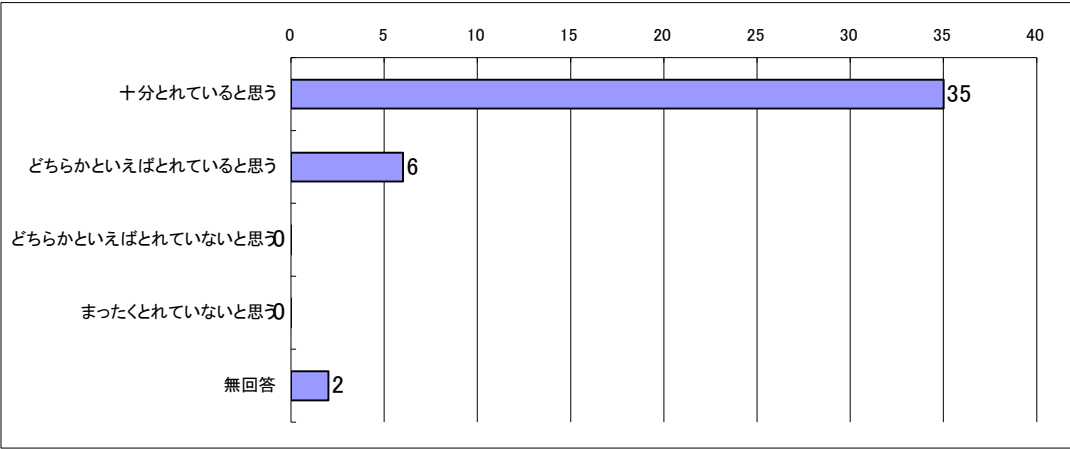
問6 訪問看護師等は、ご自宅における病気の予防やリハビリ方法等について、助言をしておりますか？



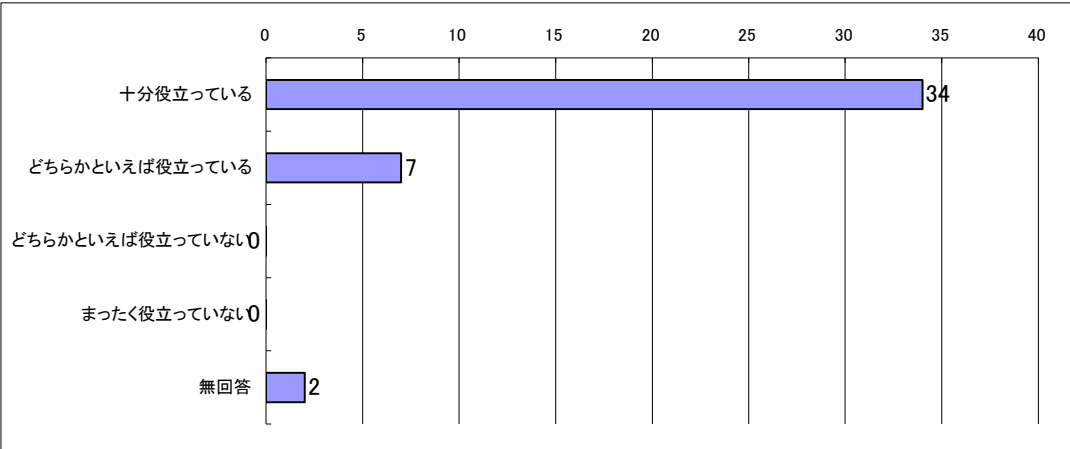
問7 訪問看護の内容や時間は、説明された計画(訪問看護計画)のとおり適正に行っていますか？



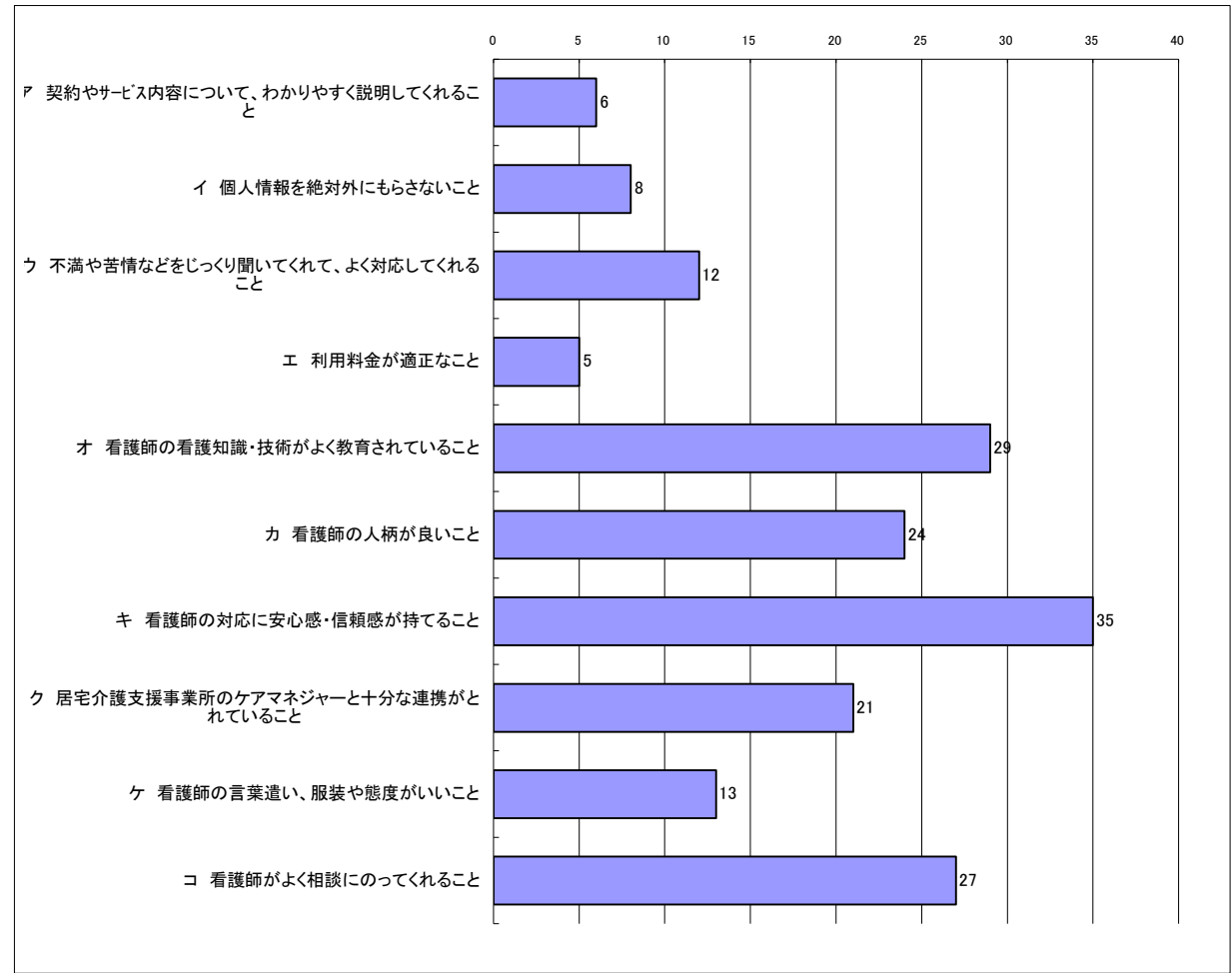
問8 訪問看護師等は、訪問看護の内容や利用時間などについて、ケアマネジャーと調整がとれていると思いますか？



問9 訪問看護を利用することで、ご本人の身体の状況、精神の状態や生活環境などの改善に役立っていますか？



問10 あなたが、訪問看護師等にもとめること、または訪問看護ステーションを選ぶ上で大切にされていることはなんですか？



訪問看護に希望する事や不満に感じた事等ご意見・ご感想をご自由にお書きください。

・十分に満足しています。本人のグチまで聞いて頂いている様でとても感謝しております。そのお陰様でストレスにならなくて助かっております。いつも有難うございます。

・3人の方が順番にこられるのですが、お一人だけは本人が痛いといったところや内容は2回目以降、いっさいしていただけないので困ります。痛いところは萎縮の始まっているところなのでそこを重点的にやってほしいのですが……！！特別な事態以外、いつも、同様な内容でしていただきたいです。

・いつも良くしていただいております。感謝しております。

・大変良くしていただき感謝しております。暑さ厳しき折、健康に気をつけて厳しいお仕事ですがよろしくお願い申し上げます。

・現在の対応で十分満足しています。

・病気後のケアについて色々のことをよく調べて教えてくださいます。

・いつも感謝しております。どの方も皆さん親切にいただき色々アドバイス頂いてます。今後とも宜しくお願いします。

・合併症が出たり、緊急時には的確な指示を頂き、随分と助けて頂きました。現在、状態も良くなりもっと前進したいときの様で新しい事にも挑戦したい様子。看護師の皆様が次なる段階を考えて下さってます。いつも有難うございます。

・私の場合は今のところ週1回の訪問で充分です。自分で出来ないこと色々ありますが、よく分かっててくれて充分よくしてくれますから、来てくれる日を待ってます。若い人々の話も色々話してくれますから年寄りも色々世間の情報が入り楽しいです。

・いつも大変お世話になりまして有難うございます。訪問リハビリのお陰をもちまして体調がどんどん快方に向かい喜んでおります。今後ともよろしくお願いいたします。

・いつもいつも気持ちよい対応をしていただき本当に助かっています。分からないこと、気づかないことを教えていただき有難うございます。これからも宜しくお願いします。(もし、サービスをうけていなければ、家庭での介護はもっと大変で無理があったかもしれません)

・いつもやさしく親切に指導していただき本当にありがとうございます。こんな変な字しかかけなくなりましたが、心の中にはたくさんの言葉が詰まっています。自分の弱さに負けずとことん頑張っていきたいと思いますので、これからもよろしくお願いいたします。

・認知症予防訓練の実施。

・いつもお世話になり有難うございます。今までは訪問して頂けないと不安なことが多くあります。これからも宜しくお願いいたします

・私宅、訪問看護師様には大変良くして頂き、いつも感謝しております。皆様 ご苦労さまです。有難うございます。

・一人住まいなのでお目にかかれるだけで声も出るし、気持ちも晴れてうれしいと思います。感謝して居ります。

・看護師さんの専門的知識やそれぞれもたれている経験を生かしながら看護にあたって下さっていて、とても助かりますし、こちら看護に対する知識を吸収することができ有難いと思っています。リハビリについては少し物足りなさを感じています。研修をして技術を更に向上して頂き、看護同様に介護に当たって頂けましたら嬉しいです。よろしくお願いします。理学療法士さんに頼ろうかとも考えています。

・訪問時間が極めて正確

・訪問の看護師さんはそれぞれ個性があり話題も豊富で大いに勉強になった。

・リハビリに関する必要機具もいろいろ揃えてもらい大いに助かった。

・現状では安心してまかせられる。

・不満はありません

・不満はありません看護内容が少しずつ前進するよう指示、指導してください。

・看護するにあたりいろいろと迷うこともあり、そんな時、ちょっとしたアドバイスをいただいたり、情報をいただくと助かります。

・いつも良くして頂いています。お世話になります。

以上がお客様から頂いたアンケート集計とご意見です。ありがとうございました。

以下はアンケート結果を元に考察した内容となります。

* 問1について

70%の方が「利用前から訪問看護を知っていた」との回答であった。今後も必要時に利用していただく為、ケアマネや市民に広報をしていくことが大切。

* 問2について

前回アンケートでは14%の方が「どちらかといえばわかりにくかった。」という回答であったが、今回は2%と減少しており、事業所内カンファレンスの中で契約の内容の理解や方法を職員が理解する為の勉強会を行った効果があった。

* 問3について

電話対応について高い評価を得たことは、事業所内で接遇やコミュニケーションの勉強会を行ってきた効果ともいえる。今後も丁寧かつ迅速な対応を心がけていく。

* 問4について

訪問看護は担当制をとっており、曜日や時間の変更をお願いせざるを得ない時があるが、利用者へ出来るだけご迷惑をかけない方法を摸索し、実施している。アンケートでは「守ってくれない」というご意見はなかったが、今後も利用者にご迷惑をかけないように心がけて行く事が大切であり、信頼にもつながると考える。

* 問5～9について

訪問看護の業務や担当職員の資質を問われるものであるが、どの問いに対しても不満の声は0%であり、質の向上や実技研修を事業所内で行ってきたことの効果であると考え。経験年数に関係なく、知識や技術に問題のある職員はおらず、一定レベルのケアを提供できていることで、満足していただいていると思われる。

* 問10について

回答にばらつきがあるものの、最も多いのは『看護師等の対応に安心感・信頼感が持てること』次いで『看護師等の看護知識・技術がよく教育されていること』『看護師等がよく相談にのってくれること』が多かった。様々な意見や期待を訪問看護師にもっていただいていることがわかった。今後も、定期的にお客様にサービスに対する意見を聞く機会を設けていくことでサービス提供に生かしていきたい。また、求められる技術提供ができるよう職員の資質向上を目指し努力したい。

* 意見、感想自由記載について

50名中25名の方がご記入された。ほとんどの方から感謝の言葉をいただけたことは、大変ありがたく、職員のモチベーション向上にもつながる結果となった。リハビリについて、資質向上を求める意見があり、今後事業所内で研修、勉強会を継続していきたいと考える。複数担当制であるが故の職員個々の関わり方に対する意見については、個別マニュアルの作成や担当者間でのミニカンファレンスの充実を今後も行っていくことで、どの担当が訪問しても一定レベルのケアを提供していけるようにしたい。