令和6年9月24日

厚生連土浦訪問看護ステーションのご利用の皆様

厚生連土浦訪問看護ステーション
管理者 西連寺 信枝

訪問看護利用満足度調査 結果のお知らせ

初秋の候、皆様方におかれましては、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。
さて、7月にご協力頂きました訪問看護の利用満足度調査の集計が終了いたしましたので、お知らせいたします。

全152名のご利用者様のうち、入院等でアンケートをお配り出来なかった方を除き111名の方に配布したところ76名の方より回答を頂きました。(回収率68.5%)

【アンケートの結果】

「全くそう思わない」1名(1.3%)、「あまりそう思わない」1名(1.3%)の項目・質問⑬「本人に関わっている様々な専門職(例えば、看護師、医師、ケアマネジャー、介護職など)の中で、本人や家族が1人の人に情報を伝えると、その他の人にもきちんと伝わっている」

「どちらとも言えない」9名(11.8%)だった項目

- ・質問⑩「看護師は、今後起こりうる身体の悪化(床ずれや痛みなど)を予防するために、先を見越して関わってくれる」
- ・質問⑫「看護師は、行っているケアの内容とその理由や意味を、毎回、説明してくれる」

これから充実してほしいサービスとして多かったものは、

- ・「利用者本人の話し相手」35名(46.1%)
- ・「介護者の話し相手」28名(36.8%)でした。

【ご意見に対する回答】

当事業所は教育機関でもあり、実習生の同行等「看護師1人で訪問」ではない場合もございますが、感染対策をしっかりと行った上で訪問させていただいております。ご理解ください。

「ケア後の後片付け」についてはスタッフ間で共有し、以後気をつけて参ります。また、症状の悪化が予測される場合は、対応方法など前もって説明し、関係機関とタイムリーな連携を図り、利用者様・ご家族様が安心して在宅療養が継続できるよう努めて参ります。約1時間という短い訪問時間ですが、利用者様・ご家族様のお話をよく伺いますので、今後とも苦情・要望等ご遠慮なくお話してください。

訪問看護利用料の銀行引き落としについては母体病院と今後も話し合っております。

感謝のお言葉も多数頂き、ありがとうございました。

<令和6年厚生連土浦訪問看護ステーション利用満足度調査で頂いたご意見>

- ・ 普段人と話をすることが少ないので、看護師さんと話をするのが楽しい。気持ちも和らぐ。ありがたく思います。
- ・ 無知なため、状況に応じて対応して下さること、ありがたくお願いします。
- ・ 訪看さんのいない生活は考えられない程、お世話になっています。私たち介護者のことも気にかけて頂きありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・ いつも親切に対応してくれています。
- ・ 毎日お仕事ご苦労様です。皆様の丁寧な対応にととても感謝しております。訪問日が本人共々楽しみにしております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ 利用者の話し相手になって頂き、また手厚い看護サービスにいつも感謝しております。ありがとうございます。年齢を重ねるごとにわがままになるとは思いますが、よろしくお願い致します。
- ・ 利用者本人、家族の気持ち（要望）に寄り添って、悩み・不安の相談に的確なアドバイスを頂いて、安心して自宅で生活を送る事が出来ます。感謝しています。
- ・ とっても良し。みんな良く気がついてやってくれる。
- ・ 家族にとって、看護師さん、ケアマネさん、お医者さんの連携がうまくいって安心しています。看護師さんには、体調の悪い時、即対応していただき感謝しております。家族としては、訪問看護師が来てくれている事にはとても助かっています。利用者本人も自宅で看護を受ける事が精神的にも安心するし家族も安心出来ます。自宅で介護する家族にとっても訪問看護は必要不可欠だと思っています。本人にとっても、看護師との対話も楽しみのようです。
- ・ いつも本人に寄り添ってくれてありがとうございます。
- ・ 看護師さんには、嫌な顔を見せずに排泄等をやっていただき、感謝しています。又、たまの時間変更も明るく対応していただき、重ねて感謝です！ケアマネジャー、看護師さんの自己研鑽を感じます。能力が他のステーションより高いのでしょうか？
- ・ いつも笑顔で接してくれてうれしく思っています。私はおしゃべりが好きですが、我が家では相手にしてもらえず、寂しい思いをしておりますが、訪看さんは嫌な顔ひとつせず話を聞いてくれます。次の患者さんの事もあるし、肉体労働をしながら私のくだらない話に耳を傾けてくれている事、本当に感謝しています。これぐらいの事だと思うかもしれませんが、私にとってはとても大きな事なのです。それにさり気なく私の体調や異変にも気を配ってくれているので、安心して生活できています。協同病院の訪問看護ステーションの方々、師長をはじめ皆様とても経験豊富で優秀なナースだと思います。
- ・ コロナが流行しているので、訪問看護さん、1人で来てください。
- ・ 後片付けができていない看護師の方がいる。換気扇を使用したらつけっぱなし。ドライヤーを使用した際、整髪剤がベタベタついたままなど。きちんとやってくださる看護師の方が多くいますが、何名かできていない方が多いです。改善のほどよろしくお願い致します。
- ・ 小銭を用意するのが面倒なので、口座振替を希望します。

裏面もご覧下さい。