

ご利用者様満足度調査

訪問看護アンケート結果(令和3年度)

実施月:令和3年9月～10月 68名に配布 67名回収(回収率98.5%)

ご利用者・ご家族各位

令和3年12月吉日
社会福祉法人平成福祉会
てまり訪問看護ステーション

寒冷の候、皆様にはますますご清祥のことと存じます。

日頃、てまり訪問看護ステーションをご利用いただき、感謝申し上げます。

この度は「ご利用者満足度アンケート」にご協力いただき、ありがとうございました。

頂いたご意見を事業所内で検討しましたので、ご報告いたします。

実施結果) 令和2年9月～10月に利用中の68名に配布、67名の回収(回収率98.5%)

非常に多くの回答をいただき、感謝申し上げます。

検討概要)

・コロナ禍の中、皆様の置かれている状況を教えて頂き、訪問看護師として、何ができるかを知りたく、問いを設けさせていただきました。

外出できない、孫と会えない、自分が感染しないように、また人にうつさないように、気を付けている等、暮らしの中で制限がかかっていることが、ハッキリ伝わります。人との会話やふれあいを妨げてしまうのが、今回のウィルスの特徴です。このような時だからこそ、訪問での会話や何気ないやり取りで、ご家庭の見守りや相談の機会になれるようにしたいと強く思いました。マスクを始め、感染状況に合わせた対応は今後も継続し、「生活」と「生きる」を支える訪問を目指し、努めてまいります。

・自由記載からは、時間通りに来られない、早く帰る、待ち時間が長い等の厳しい意見を頂きました。期待に沿えず申し訳ございませんでした。以後、注意して日程調整いたします。また、前後の訪問状況や交通事情から、所定の時間に行けない場合があります。想定できるようならば、早めに連絡します。連絡先の確認をさせて頂くことがありますので、ご協力お願いいたします

・アンケートでは、訪問時の接遇や連携、職員が事業所で掲げている理念に沿っているかなどを伺いましたが、グラフに現れたように概ね満足の結果となりました。

冒頭にも上げましたが、今回も感謝の言葉をたくさん頂きました。職員一同、一層の励みにして訪問していきたいと思います。次年度も実施予定ですので、その際もどうぞ、いろんなご意見を寄せ下さい。

管理者 平澤 葉子

1:ご記入いただいたのはどなたですか？

ご本人	32	※ご本人とご家族の双方に○印された回答もありました。
ご家族	34	
その他(職員の代筆)	3	
記入無し	2	

2:新型コロナの流行で、暮らしや気持ちに影響はありましたか？

はい	36
いいえ	30
記入無し	1

☐ 本人が予防接種を受けていないので「感染したら」と言う思いがあります。

☐ マスクと手洗いにかなり神経を使うようになりました。

☐ 出かけられない。

☐ 家から一歩でも出たら心配なので出来るだけ外出を控えました。

☐ おち込み(心)が多くなった。

☐ 自分の家からコロナにかかって、てまりさんに迷惑をかけられない。

☐ 気軽にでかけられない。買い物、友達家の訪問、おしゃべり。

☐ 感染しただけでも、ありがたかった。

☐ 友人の自宅訪問に出掛けられない為。

☐ 子供、孫に会えない事。

☐ 人との交流やマスク着用。

☐ 思ったって仕方がないがさみしい。

☐ できるだけ外出をしないよう動めた。

☐ かかったらどうしよう、不安。

☐ 栃尾地域でもコロナ感染が聞こえている中、買い物など地域でも出かけるの不安になっています。

☐ 県外にいる子供や孫に逢えないで困る。

☐ 予防している。

☐ カラオケに行けなくなったが、家にもぐっていて、それは一番よい。

☐ かかったらたいへんだと思った。

☐ 出かけられず、1人で家にいる事が苦痛になる事があり、精神的におちこんでしまったように思います。

☐ 看こ、介ごの利用ができるのに3ヶ月以上の期間がかかったこと。

☐ 肺の病気ですので特に訪問者に気を付けています。

☐ 本人はもちろんですが家族も食事の買物以外どこにも行けなくてストレスがたまりました。

☐ 県外にいる身内に会えない。

☐ 子供や孫が来れない事。

☐ 出かけるのに大変。マスクをいつもしいといけな

☐ デイサービスの利用制限、社会生活全般の制限。

☐ 私は恐怖症や不安症とかが強い精神病なので病気は怖いです。

☐ 不安。

新型コロナに関して、訪問看護をご利用して、良かったと思えることがありましたら教えてください

☐ 心配事を訪問して説明して頂きました。

☐ 小さい事でまぎいて教えて貰っておりました。

☐ 暑い時期、発熱があった時すぐ相談できて大変よかったです。

☐ いろいろな会話が来て良かった事です。

☐ 車の運転ができないので訪問してリハビリをしてもらいすごく助かりました。

☐ 病院に行く回数が減ったのかなと思います。

☐ 相談できる。

☐ 早く役所にれんらくしてちゅうしゃをしてもらいなさい。

☐ いろいろ注意をしていたいた。

☐ 家族以外の会話・話を聞いてもらえる事がとても安心できていたように思います。

☐ 一人暮らしの生活に付き添っていただけで助かります。支援、応援のお陰です。

☐ 時々話題を提供してもらい気分転換になって、ありがたいと思っています。

☐ 今まで以上に健康管理に気を付ける様になりました。

☐ デイサービスを利用できない時の入浴(自宅)の介助サービスをしてもらえた事。

☐ 電話などが良くできてしてくれる。

☐ わからない。

☐ 別れない。

☐ 特別れない。

☐ ない。

3:訪問看護師の言葉や対応を、皆様がどのように感じていただいているのか教えて下さい。(複数回答可)

あいさつ、服装、言葉遣い、マナーがきちんとしている	65
本人や家族の話をよく聴いてくれる。	64
病気の事、検査結果、薬の事を分かりやすい言葉で十分に説明している。	39
自宅での暮らしが長く続けられるような見方で、ケアやリハビリの方法を教えてくれる。	31
一人暮らしや老人世帯での様々な出来事に気を配っている。	20
具合が悪い兆しや症状を教えてくれる。またその時はどこへ連絡していいか教えてくれる。	34
自宅での看取りについての相談が出来る。	11
医療制度、介護保険制度、地域の福祉ケア状況をよく勉強していると感じる。	25
他の介護サービス、ケアマネジャーと連絡を取ってくれている。	33
その他	3

※ 単位:人

《一人暮らしや老人世帯での様々な出来事に気を配っている》

☐ そこまで行っていない、元氣。

《自宅での看取りについての相談ができる。》

☐ 看取りまで行っていない、元氣。

《その他(ご意見いただき、下記に記載しました)》

☐ 塗り薬の残量を気配りして、不足気味の時は病院に連絡して受診の予約までしていただいで助かりました。

☐ 時間通りに来られないことが多い、そして早く帰る。

☐ 親切にしてくれるのがありがたい。

4:利用してよかったと思う内容に○をお願いします(複数回答可)

健康相談	60
日常生活の看護	15
リハビリ	28
認知症の看護	13
介護相談	21
医師の指示による医療処置	15
緊急時24時間連絡対応電話	28
その他	5

※ 単位:人

《緊急時・24時間対応電話》

☐ 心強いです。

☐ 契約をしていないが、いつでも相談できる安心がある。

《その他(ご意見いただいたもの、下記に記載しました)》

☐ 糖尿治療を細かく対応して下さり大変改善し本人も生活が楽になり家族も大変感謝しています。

☐ 本人の話を良く聞いてくれる。

☐ 別れない。

☐ 薬のかんり。

☐ 電話の対応がよくできる。

ページトップへ

自由記載欄

☐ 本人の気分が良い時はリハビリ運動手足を希望します。

☐ 訪問看護時と緊急時、24時間連絡電話のキメ細やかな対応のお陰様で、介護の不安も無く過ごす事が出来て、心より感謝いたしております。今後ともよろしく 願い申し上げます。

☐ 快調。

☐ 話やすいので何でも相談できて安心です。このまま夫婦2人でこの場で過ごせること、一日でも長く続けられるように力を合わせていきたいと思っております。よろしく お願い致します。

☐ (95才)リハビリをしてもらい元気に毎日を過ごすことができて本当に助かっています。

☐ やさしい。いいと思う。

☐ いつも大変お世話になり、ありがとうございます。本人にはもちろん、家族にも声掛けをしていただき、感謝しています。今後とも宜しく お願いいたします。

☐ 社員教育がとてもよく出来ていて、スタッフ皆さんのアドバイスが大変良いです。今後共宜しく お願い申し上げます。

☐ お疲れ様です。雨・風・雪の日に良く通って来て下さいます。感謝しています。これからも宜しく 願います。

☐ 今で十分です。

☐ 介護保険更新認定申請のお知らせが届きました。このまま訪問看護が続けられるよう願っています。リハビリが張り合いになっています。

☐ うちの家に来てくれている人達は皆さん良くしていただいているので助かります。3年前要介護5の認定を受け半分あきらめ病院を出たのですが、訪問看護のおかげで今では要介護2までに元気になりました。皆様に感謝しています。これからよろしく 願います。

☐ リハビリで痛みやしびれがあるところをマッサージしてくれたことで良くなった(改善した)。これからも続けて欲しい。

☐ 本人の病名くわしくりた

☐ 待ち時間が長すぎるやうな気がする。

☐ 1人暮らしは気楽でよい。このまま暮らしたい。

☐ 家族の言う事は(娘)聞いてくれな

☐ いざとなるとやはり一人暮らしの限度を感じる。健康な時(自分で動ける)は、まともに扱っていただけ。けれどいつ何かの限度を感じたら、それは私の場合は甘えることが少ないということ、注射の時も、通院の時も私は限度を越えてまでのことはどんな時だろう。主人の突然死にうなずいてより添って下さる方、私の病気に同情、心配してくれる。私の病は主人あての治療が含まれると思っています。主人の人工肛門の手当てが6年〜7年 あってのうえだということ、私はそういう人生での上の老後を送りたいです。

☐ 楽しみに得て居ますので私はなんにも気になりません。

☐ 家族が病気で入院したりしたので、この先のこと心配がある。毎日なんとか無事で暮らしたい。自分が前に要になったことを覚えていない。またなるかと思うと怖い。気持ちはあるがどうしても飲んでしまう。看護に手伝ってもらってしょうがない。こんなに忘れるものか。分かんなくなるのが。人とおしゃべりするとすっきりして眠れる。

☐ 非常に良く見てもらっています。ありがとうございます。

☐ 皆さん親切に接して頂いて感謝しております。日々の不安が和らぐ一時です。ありがとうございます。

☐ 元気になりたい。昔みたいになりたい。

☐ 緊急時にすぐに対応してもらえるという安心感があります。ありがたいです。

☐ コロナのせいできびしくしてしまひすみません。

☐ 特別問題なし。

☐ 今のところ特にありません。

☐ 特別気になることはありません。

☐ ないです。