

訪問看護ステーションたきの課題[令和2年度]

はじめに

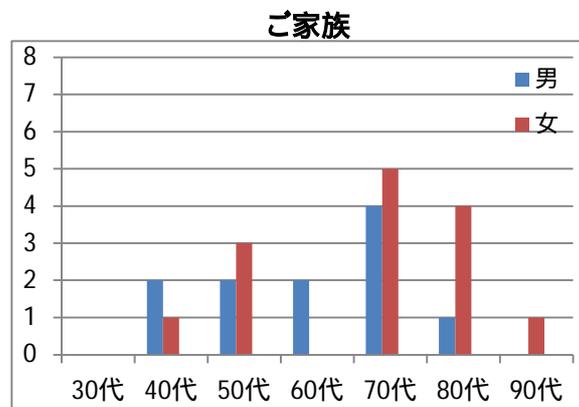
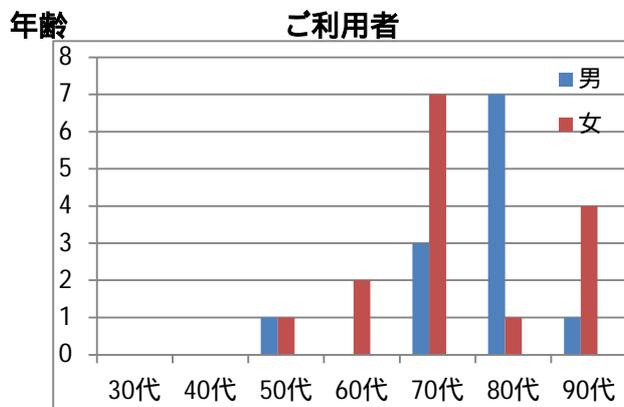
満足度調査アンケートにご協力頂き、ありがとうございました。
結果をご報告させていただきます。

調査内容

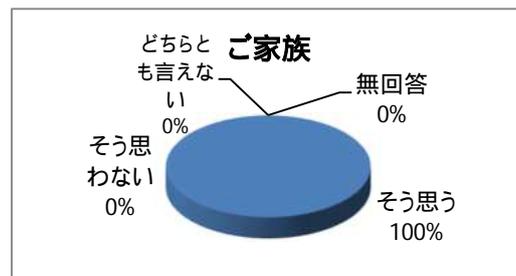
調査対象……令和3年3月1日付 当訪問看護ステーションのご利用者とそのご家族
ご利用者28人(男性13人/女性15人)
調査期間……令和3年3月1日～3月26日
調査方法……別紙アンケート用紙による無記名調査

調査結果

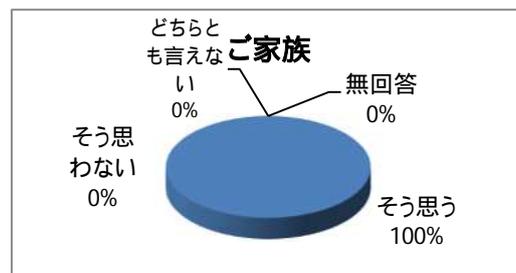
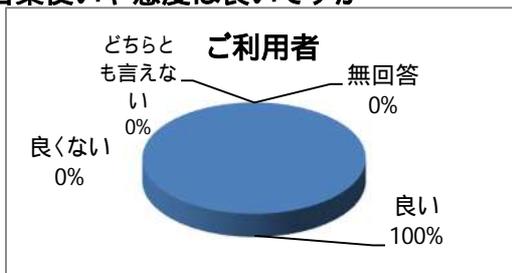
回収率……ご利用者27人(96%)〔男性:12人 女性:15人〕
ご家族25人(89%)〔男性:11人 女性:14人〕
世帯状況……独居 6人〔男性:2人 女性:4人〕
夫婦世帯9世帯



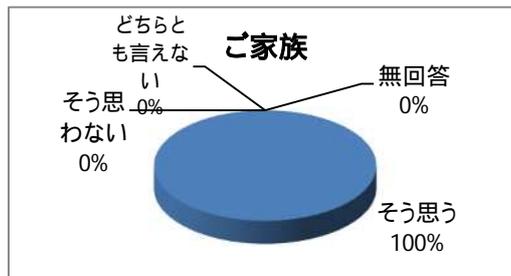
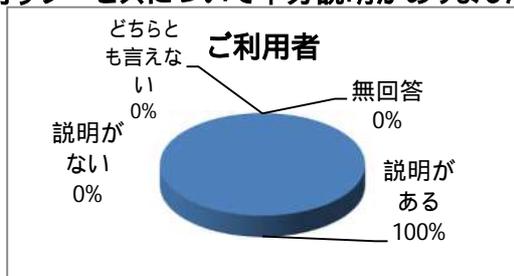
1.職員は時間通りに訪問していますか



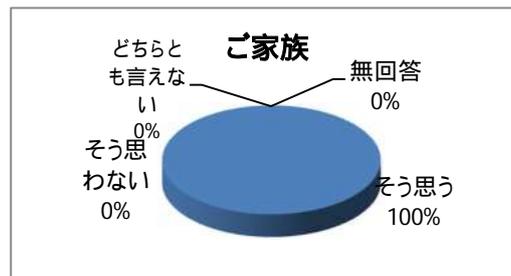
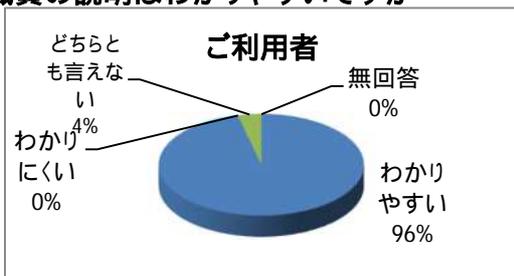
2.言葉使いや態度は良いですか



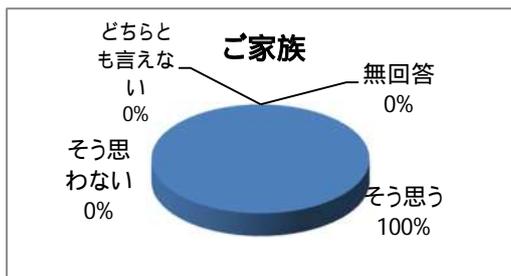
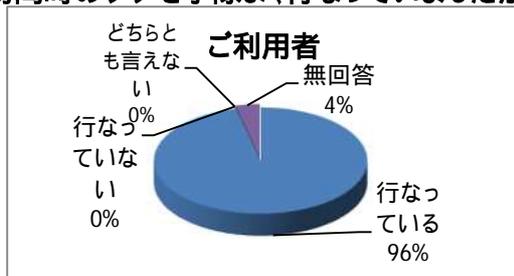
3. 行うサービスについて十分説明がありましたか



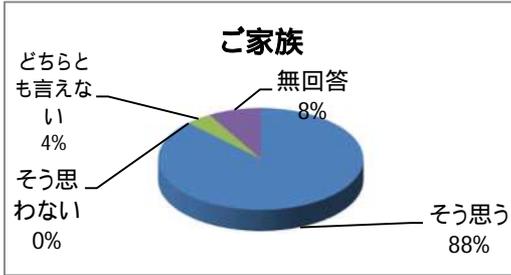
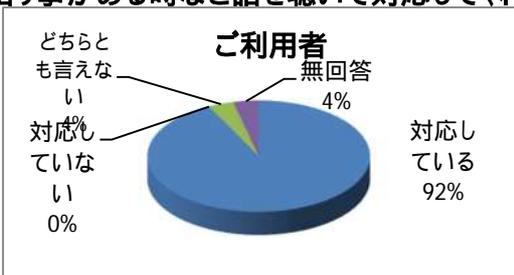
4. 職員の説明はわかりやすいですか



5. 訪問時のケアを手際よく行なっていましたか



6. 困り事がある時など話を聴いて対応してくれましたか



例えばどのような困りごとでしたか

ご利用者: 転倒したとき

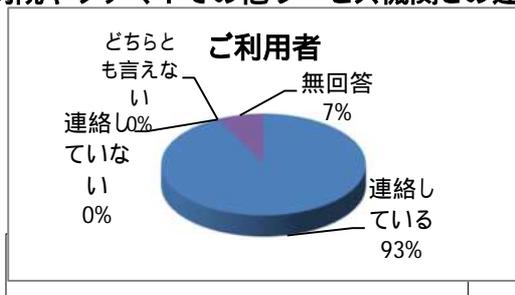
- 入浴の仕方
- 痛みがあるときにやさしくソフトに
- 薬の飲み方等

ご家族: 心配事の相談 排便時の困り事

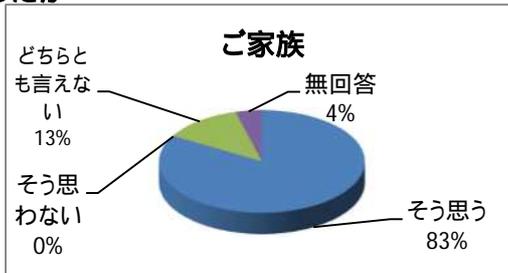
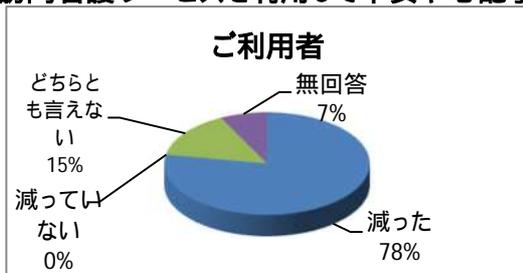
- 困った時に的確なアドバイスをしてもらえる
- 傷口への薬のアドバイス

昼夜逆転して家族は対応に困っている。訪問看護により少しは刺激になっている。

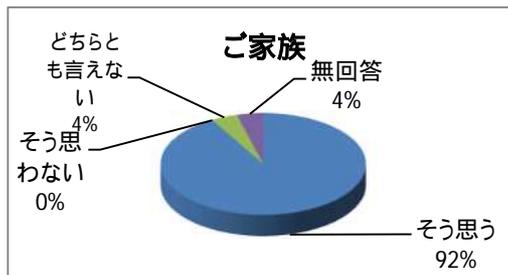
7. 病院やケアマネその他サービス機関との連絡をきちんと取ってくれましたか



8. 訪問看護サービスを利用して不安や心配事が減りましたか



9. 訪問看護サービスを引き続き利用したいと思いますか



ご意見・ご要望

ご利用者様より

いつもやさしくしていただきありがとうございます。

いつもお世話になりありがとうございます。

訪問サービス来ていただかないと体がだめになるのがわかります。ぜひお願いします。

いつも笑顔で対応していただき感謝しています。雑談をしながらリハビリをすると

気分転換になりうれしく思います。

パウチ周囲に防水シールを張る対応をして頂き浴槽に入ることが出来本当に気分良くなり

嬉しいです。ありがとうございます。

ご家族様より

身体面、精神面すべてにおいて良くして頂いている。大変感謝しております。

親しくして頂いて世間話も時にはしながらリラックスして介護を受け私も安心しております。

ありがたいです。

訪問看護の日を家内は楽しみにしています。リハビリは非常に大切と感じています。

今後ともよろしくお願いします。

お世話になりありがとうございます。精神的な頼りになり助かっています。

いつもお世話になりありがとうございます。来てリハビリ等してもらって元気で過ごすことが

出ています。いつ迄自宅介護が出来るのか解りませんがこれからもよろしくお願いします。

私も皆さんとお話しする事でストレス解消になります。

今は訪問看護の利用のみだができればデイサービスの利用ができるよう促してほしい。

いつも感謝のみです。お願いするようになってころばなくなりました。

まとめ

今年度も沢山のご意見をいただきありがとうございました。
訪問看護を利用することによって「気分が良くなる」「頼りになる」「元気になる」など、サービスの効果を言葉にいただき、とても励みになります。しかし一方では「どちらとも言えない」の回答や「無回答」も多く、以下に改善策について、ご報告をさせていただきます。

項目6『困り事がある時など話を聞いて対応してくれましたか。』ではご利用者、ご家族ともに約10%の方から「どちらとも言えない」「無回答」の回答をいただきました。皆様の生活の様子や日頃気にかかることなどをお聞きしながら、困り事に対してひとつひとつ丁寧に対応いたします。

項目8『訪問看護サービスを利用して不安や心配事が減りましたか』ではご利用者、ご家族ともに約20%の方から「どちらとも言えない」「無回答」の回答をいただきました。

項目9『訪問看護サービスを引き続き利用したいと思いますか。』では「そう思わない。」との回答が、ご利用者の4%の方に見られました。それぞれ満足度が低い評価が得られ、非常に重く受け止めています。身体の事や生活上での不安や心配ごとを気軽にお話していただけるようにと心がけていますが至らないところもあったかと思えます。常に新しい知識や情報を収集し、気軽に相談していただけるようコミュニケーション能力を高める努力をします。また、状況に応じたサービスを進めていくことができるよう、実施しているケアを定期的に評価し、ケアマネジャーと連携を図りながらサービスを提供していく必要があると再認識しました。

次年度にはより多くのご利用者、ご家族に『利用したいサービス』、『頼りになる身近な存在』と言っていただけることを目標とします。生活上での困りごとや不安な気持ちがあればお気軽にご相談ください。今後とも宜しくお願いいたします。

訪問看護ステーションたき
反田 眞貴子 大島 美代
石飛 知美 市場 詩恵里