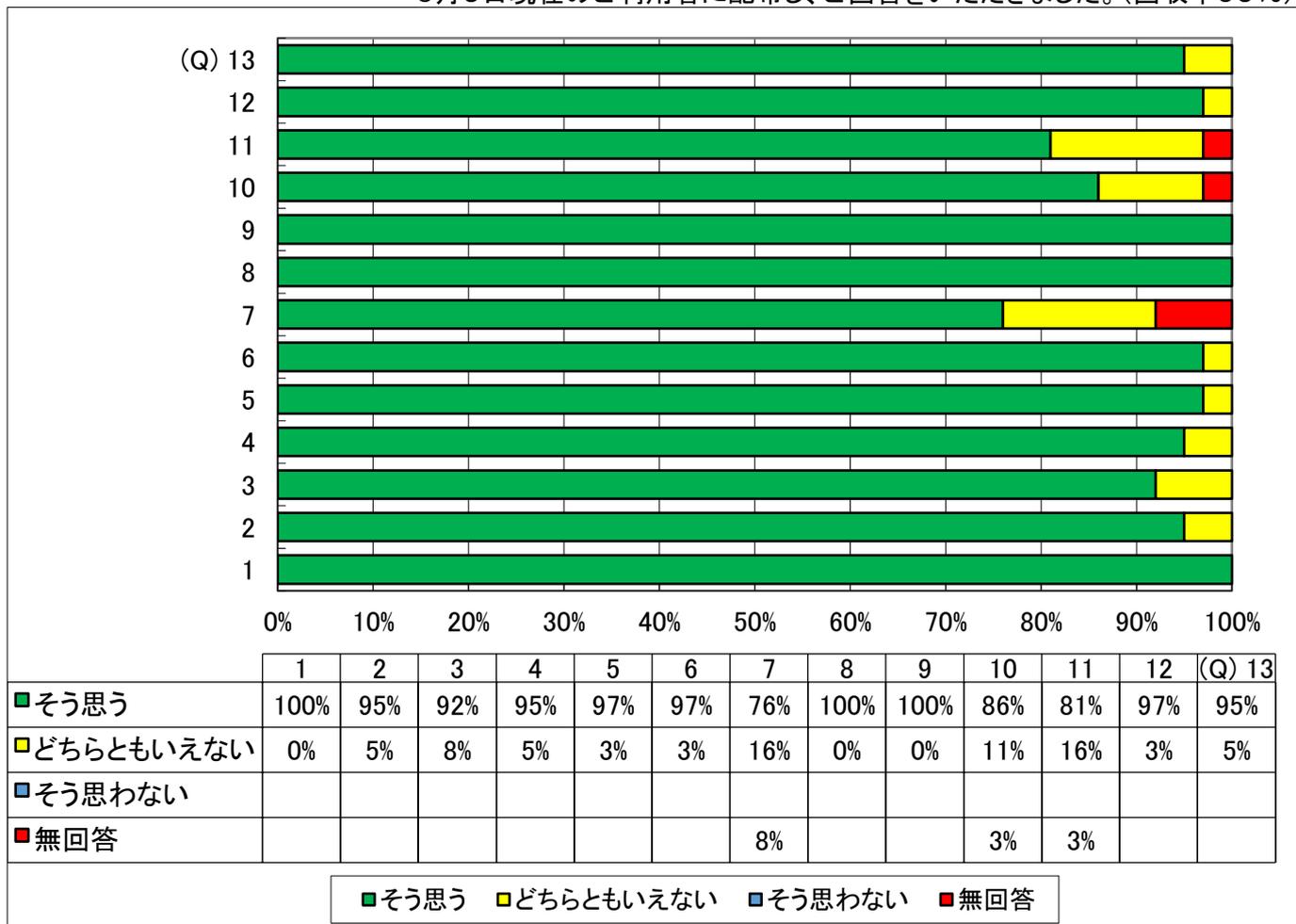


「訪問看護についてのアンケート」報告

平成27年 7月21日
王慈園訪問看護ステーション

6月5日現在のご利用者に配布し、ご回答をいただきました。(回収率95%)



<アンケート質問選択項目>

1. 看護師は時間通りに訪問する
2. 看護師の言葉遣いや態度が良い
3. 今から行おうとするサービスについて事前に十分説明してくれる
4. 分からないことについては、分かるまで教えてくれる
5. 家族(本人)への説明をきちんとしてくれる
6. 家族(本人)の話をよく聞いてくれる
7. この先、本人の状態がどうなりそうか家族(本人)に教えてくれる
8. 処置や手当については、手際よく行ってくれる
9. 約束はきちんと守ってくれる
10. 役所や医療関係者などへの連絡をとってくれる
11. サービス利用手続きは簡単だった
12. サービス時間は「丁度よい」と思う
13. 精神的に安心できるサービスが受けられる

<アンケート質問記載項目>

14. 何か不満があればお知らせください
15. 何か要望があればお知らせください
16. お褒めいただける点や職員がおりましたらお知らせください

- <以下は、アンケートに回答頂いた項目に関してのご意見・ご感想ならびにコメント> ※記載分のみ**
1. 看護師は時間通りに訪問する
 - ・時間に来ることは大変だと思う。
 - ・予定通り遅れる事無く来て頂いております。
 2. 看護師の言葉遣いや態度が良い

- ・最高です。
- ・基本的には良いが、当方の期待しすぎるのか、介護者が聞いていて親切な言葉があだになる事もある。
- 7. この先、本人の状態がどうなりそうか家族(本人)に教えてくれる
 - ・こればかりは聞いた事もなし。尋ねた事もなし。
- 11. サービス利用手続きは簡単だった
 - ・高齢者支援センターがしてくださったので。
- 14. 何か不満があればお知らせください
 - ・満足とはいかなくても、ただ感謝です。
 - ・同じ人に来てもらいたい。
 - ・融通も聞いてくれるので問題なし。
- 15. 何か要望があればお知らせください
 - ・難しいことと思いますが、利用者の性格・環境を把握することが必要かも…。
 - ・いつもお世話になり、ありがとうございます。他の施設ではなく王慈園にお世話になりたい(本人希望)。
 - ・満足しています。
 - ・大変よくしてくれます。
 - ・認知症になった場合の対応…。肝臓癌の疑いがあるので心配。
- 16. お褒めいただける点や職員がおりましたらお知らせください
 - ・皆さんよくやってくれます。
 - ・いい先生に来てもらってます。
 - ・ケアマネのYさん、管理者のTさん、そしてヘルパーの皆さんに大変よくして頂いています。
 - ・感謝しています。S先生は元気付けてくれてうれしい。
 - ・元気が出るように励ましてくださる。
 - ・S先生、とても親切にしてくださり助かります。
 - ・皆さん大変親切です。
 - ・S先生は時間厳守で動き、言葉使い、家族の対応、全てにおいて満足しています。これからもよろしくお願ひしたいと思います。
 - ・リハビリのS先生は、困っていることをいつも共に考えてくださってあり難いです。
 - ・薬の分別や健康相談等、いつもお世話になり助かっています。
 - ・毎週便の不満や体の不調を聞いて頂き、本当にありがとうございます。本人は話し相手が少ないので、看護師さんに話してもらって助かっています。
 - ・Yさんです。なるべくならYさんに来てもらいたい。
 - ・S先生。本人認知があり、思い込みが強く、間違いが多いですが、家族の立場から優しく丁寧な言葉で繰り返しお話して下さいます。感謝しています。
 - ・Kさんが優しく話しやすい方なので気軽に相談させていただいています。本当にありがたいです。本人が「個室でなく大部屋でも良いので他の施設ではなく、王慈園にお世話になりたい」と言っています。スタッフの方が親切にして下さる事も嬉しいようですが、Kさんが滞在中に何度も訪ねてくださるので心強い様です。ありがとうございます。ご迷惑をかける事が多いですが、これからもよろしくお願ひ致します。
 - ・遅刻がないのがなにより安心できる。
 - ・どの方も本当に良くして下さいありがとうございます。本人も長女もそう思っています。
 - ・お世話になっており、調子が良くなっております。何も言う事はありません。感謝しております。有難うございます。

<これから充実して欲しいと思うものの、○印の数>

1. 機能訓練(リハビリテーション)	16	7. 介護者の相談・話し相手	7
2. 病気や薬についての詳しい説明	5	8. 利用者本人の相談・話し相手	12
3. 医療機器・用具の使用方法や説明	3	9. 食事内容のチェックや食事指導	3
4. 介護機器・用具に対する情報の提供	3	10. 利用者負担額の軽減の仕方	4
5. 排泄を楽にする工夫や方法の指導	4	11. その他	1
6. 介護者の負担軽減の方法や指導	2		

<以下は、上記の充実して欲しいものに対する付加的コメント>※記載分のみ

1. 自宅で自分でできること。
5. パウチの改善。
11. 現在も相談事(本人)の身体・行動・手すりなど、いろいろ指導して頂いていますが、これからも教えてほしいと思っています。

<評価・考察及び改善点>

アンケート調査結果をもとに、スタッフ間でどのように捉え、今後の改善につなげるかを協議した。

- [A] ・[15]のご意見・ご感想で、「利用者の性格・環境を把握していない」とみられているのは予想外だった。回答者の性格により、こういう意見も出るのだろうが、初回訪問やカンファレンス、サービス提供時等に得た情報を今以上に共有できるよう心がけていきたい。
- ・[16]に自分の名前が挙がっていないのがっかりしたが、他のスタッフの名前が挙がっていたので、事業所としては良かったと思う。
 - ・「どの方もよくしてくださってありがたい」という意見は励みになる。そのためには、皆で一日一日、ご利用者や家族それぞれに、寄り添える看護、ニーズに対応できるケアができるよう日々努めていく。ステーションで、会議の他に反省会のような時間をつくって、自分をみつめなおしたり、「こうした方がよい」等、意見を出すのもよいかと思う。
 - ・これから充実を要望されている項目では、数の違いがあるがそれぞれに要望されている。特に、[1]のリハビリへの期待が大きい。PT等専門職によるリハビリ以外の看護スタッフでも可能な生活リハビリ等について、本人の状態を勘案しつつ、ご家族、医師、ケアマネ等と協議して生活の質を上げる支援を今以上に行えるようにしていきたい。
 - ・一つ一つのコメントを大切に、今後もみんなで頑張っていこう。自分は何ができていないのか、もう一度みつめ直して改善していかなければならない。
 - ・次回は、[13]の精神的に安心したサービスが受けられるについて、「そう思う」が100%になるようにしたいが、人それぞれに受け取り方感じ方が違う。サービス提供者の自己満足に陥ることなく、常にご利用者やご家族の視点に立って、皆で助け合いながら、訪問看護をしていけたらよいと思う。
- [B] ・[7]について、医師にも指示を仰ぎつつ、定期・随時にご利用者本人の状態を説明していく。本来は、医師から説明ということではあるが、短期～中長期の一般的な方向を医師の了解を得て補足説明してはどうか。ご利用者ご本人説明する
- ・ご家族とともに、個人個人の状況に合わせた慎重な対応をはかる必要があると思う。
 - ・ほぼ毎回同じ結果になってきているように感じる。次回は質問内容を少し変更してはどうか。
- [C] ・[1][8][9]は回答者全員が「そう思う」であり、引き続き次回以降もそう回答してもらえようようにしたい。
- ・[7]について、本人の状態や質問の内容によってはどう答えたらよいか難しいものがあると思う。直ぐに返事できなかつたら、ステーション内で相談して(どのように伝えるか)、返事をするように心がけたい。
- [D] ・利用者に満足してもらえる看護ができているか考える。利用者や家族に、「そう思う」が全て100%になる様に努力したい。
- [E] ・利用者の病状や特性により、[7][10]については、その捉え方は違ってくるのは当然と考える。ターミナルの方には、段階的に本人または家族に説明してきた。癌で療養中で、家族が「本人に知らせないで」と言われている場合は、その要望に応じている。
- ・全体的に良い結果であり、昨年とさほど変わっていない。この結果は、一生懸命取り組んできている証拠だと思う。
 - ・確かに、[16]で自分の名が挙がっているかどうか気になるころではあるが、名が挙がらずともその働きは、利用者・家族、スタッフ、他の事業所等に明らかとなっているはず。自分の務めを果たし、利用者・家族の益になることは何でも、可能な限り、積極的に取り組んでいく姿勢をこれからも持ち続けていきましょう。