

訪問看護の質の向上をめざして～はじめての利用者アンケートより～
訪問看護ST 出雲看護サ-ビスセンター

当STはH5年に出雲市ではじめての訪問看護STとしてスタートしました。介護事業所の第三者評価の取り組みがはじまる中、当事業所における質の評価と今後の取り組みにむけてアンケートに取り組みました。

アンケートの取り組み

期間：H17年6月1日～30日 回答者：18名/31名（男性 2名、女性16名）
 回答者の状況：年齢 70才以上 78%、サ-ビス利用期間 3年未満 72% 10年以上 2人
 主病名：脳血管疾患 52%、循環器疾患 20%、整形疾患 13%、その他 15%
 介護度：要介護3以上 78% 医療器材装着者：人工呼吸器 1名、在宅酸素療法 2名、気管切開 7名、胃ろう 9名、バルカ
 アンケートは「在宅ケア研究会」資料による。

アンケート内容	大変満足	満足	不満	大変不満	無回答
1. 病状や服薬の管理と観察、支援は十分なされていますか	6	8	0	0	4
2. 食事、排泄、清潔、睡眠、着脱など療養に必要な看護の支援がなされていますか	6	9	0	0	3
3. 医療処置の実施、助言、指導は十分ですか	6	7	1	0	4
4. 医療機器、衛生材料の管理・使用方法の指導は十分ですか	6	7	0	0	5
5. 緊急時の状態になった時の電話対応、訪問で不安は解消されましたか	9	5	0	0	4
6. 生活の為に機能訓練や寝たきり予防のためのリハビリテーションの指導、支援は十分ですか	6	8	0	0	4
7. 困ったことがある時の訪問看護師の相談、支援は十分ですか	7	9	0	0	2
8. 訪問看護師はあなたや家族のプライバシーを守ってくれていますか	8	8	0	0	2
9. 訪問看護師は衛生や安全・安心に配慮してくれていますか	6	11	0	0	1
10. 事務所に連絡したことが訪問看護師にきちんと伝わっていますか	8	7	0	0	3
11. 訪問看護で看護師、理学療法士、医師間の連絡は十分できていますか	8	6	1	0	3
12. 事業所や訪問看護師は看護や医療、リハビリテーションに関する情報提供、相談助言などしてくれますか	7	8	0	0	3
13. 訪問看護師は家族との調整や相談などに行っていますか	6	8	0	0	3
14. 訪問看護を利用するにまえや、利用中に分かりやすい説明やパンフレットは提示などありましたか	6	7	0	0	5
15. 研究所がめざしている機関の方針や理念について案内がありましたか	4	5	1	0	8
16. サービスを利用して知り合いの方にも紹介したいと思いましたが	6	8	0	0	4
17. 今後も研究所の訪問看護、リハビリテーションに期待していますか	9	7	0	0	2
18. 健康の向上や生活の質を向上させるための支援が行われていますか	5	8	0	0	5
19. 再発防止のための支援が行われていますか	5	5	0	0	8
20. お客さまは、不満や要望を職員に気軽に伝えられますか	7	8	0	0	3
21. 訪問看護師は不満や要望に対して、きちんと対応してくれましたか	8	7	0	0	3

(人)

アンケートの結果より

上表のような利用者様アンケートを3ヶ月以上利用の方に実施し、その結果を利用者様に返しました。満足と言う回答が多かったのですが、中には不満、無回答もありました。たとえば、医療処置の実施、助言、指導が十分か。関係機関との連携は密にされているか、事業所の方針、理念の案内がされているか等の不満がありました。これらについて、事業所では、知識技術の向上に努めるとともに、退院指導の内容把握やサマリーによる情報収集をすることでより良い助言指導が出来るようになります。又、連絡ノート、在宅生活療養ノートなどを活用する事でサービス事業所機関同士の連携を密にするよう努めます。そして、事業所の理念をこのたび作り直し、掲げるとともに新規契約時にお渡しするようにしました。その他、アンケートの内容がわかりにくいという意見もあり、十分に利用者様の意見を抽出できなかったかもしれませんが、日ごろのサービスを見直し、改善する良い機会になりました。