

## 2019 年度



### 訪問看護ご利用者様アンケート結果

アンケートのご協力ありがとうございました。今年度のアンケートの結果について集計しましたので、ご報告させていただきます。(回答者 114 名)

- ・利用者様の年齢：75 歳以上 69.3% 性別：男性 48 名、女性 59 名
- ・訪問看護利用継続年数：1 年未満 37.7% 1 年以上 3 年未満 20.2%

全般的な評価：大変良い 30.7% 良い 36% 普通 24.6% 悪い・大変悪い 0%

2018 年度のアンケート結果では「なるべく同じ看護師に来てほしい」「訪問する看護師により違いがある」とのご意見がありましたが、本年度は同様のご意見はありませんでした。今後も利用者様の状況の確認、部署内でのケア内容や手順の統一を図り、より良い看護を提供できるよう努めていきます。

#### <訪問看護リハビリテーションについて>

リハビリテーションについて頂いたご意見の中で、事前の説明が十分ではなかったとご意見をいただきました。

利用者様・ご家族の立場に寄り添ったリハビリテーションが提供できるよう、リハビリでの目標を明確にし、リハビリ内容についての説明を行うように心掛けていきます。

これからも利用者様やご家族の意向に沿い、充実したリハビリ内容になるよう努めていきますので、お気軽にご相談、ご意見を賜りますようお願い申し上げます。



### <自由記載について>

□記録について、字が小さすぎて読めない。専門用語でわかりづらい。

→家族様の中には自分が記録を読んでも良いのかわからないという意見がありました。家族様にもぜひ読んで頂きたいと思います。今後は字を大きくし専門用語を使わない読みやすく分かり易い記録を心がけていきます。

□訪問中の仕事携帯の対応について、緊急時以外は控えていただきたい

→訪問中の電話対応において、ケアやお話が中断されるなど配慮に欠ける事があり、ご不便をおかけしております。訪問中の電話には、利用者様からの緊急連絡や職員間の連絡など様々あり、緊急度の高い場合もございます。今後は緊急度に合わせ折り返しの対応などケアが中断されない配慮を徹底するなど職員教育に努めてまいりますので、ご理解のほど宜しくお願いします。

□ケア内容に対する説明不足（出来そうもない事を提案されたことがある）

→コミュニケーション不足により認識の違いやズレが生じたと考えられます。

利用者様の思いを聞き、納得していただけるまで説明させていただきます。前向きに取り組めるような言葉がけをし、意欲に繋げていきたいと思ひます。

