

2022年度 東京勤労者医療会訪問看護部 利用者様アンケートのご報告

利用者様・ご家族様におかれましては、ご多用の中満足度調査にご協力いただきありがとうございます。
調査の結果と、お寄せいただいたご意見をご報告いたします。紙面の都合により、一部抜粋とさせていただきます。

【調査方法と対象者及び期間】

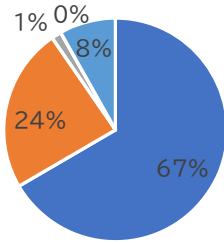
調査方法：看護師が利用者様（ご家族様）のお手元に配布、無記名・封書の物を回収。

対象者：東京都・千葉県・埼玉県の当法人9事業所の訪問看護を利用されている。

利用者様又はご家族様。（但し、調査により不安になる方などは配慮しました）

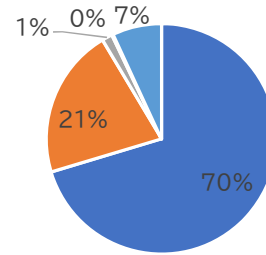
期間：2022年9～10月実施。配布777名中、479名から回答、回収率62%

総合的な満足度



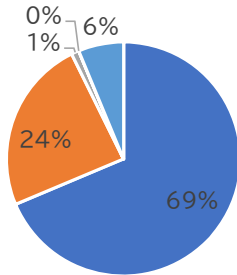
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

ケアや処置の技術、感染対策について



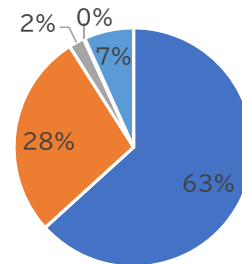
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

あなたの気持ちを大切に
してくれていると思いますか



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

あなたが困った時の相談しやすさと
その対応について



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 未回答

お寄せいただいたご意見の一部の紹介

【サービス全体の満足度について】

ご意見：本人が自分から言い出せない場合の返しの言葉かけをもう少し考えながら行って欲しい。

改善点：個別性を大切にし、頼りにしてもらえる看護の提供が継続できるよう努力してまいります。

【処置やケア、感染対策の満足度について】

ご意見：背中のかゆみ止め、塗ってほしい。

改善点：感染対策以外のケアについて、不十分になっている部分の指摘もあり、ケア内容について日常的に確認を行っていきます。

【看護師は利用者や家族の気持ちを大切にしていると思うかについて】

ご意見：一部の職員に無神経な人がいる

改善点：引き続き、接遇・コミュニケーションスキルの学習に取り組んでいきます。

【困ったときに相談できるかについて】

ご意見：人によっては真剣に話を聴かずサラッと流して聴いている人がいる

改善点：引き続き、接遇・コミュニケーションスキルの学習に取り組んでいきます。

【ご意見・ご要望】

ご意見：電子カルテになり、自宅の控えがなくなり残念です

改善点：計画書の評価欄に日常の様子を丁寧に記載し、状況が把握しやすいよう工夫します。