

1. 課題名

訪問看護サービスの評価について～患者満足度調査を実施しての今後の課題～

2. はじめに

急激な人口減少と高齢化が進む中、可能な限り住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることを目指すために「地域包括ケアシステム」での訪問看護の役割は大きいと考える。看護サービスの満足度による評価はアウトカム指標として重要である。当事業所は3～4年毎に利用者満足度調査を行っていたが、感染症による環境の変化もあり調査は中断していた。患者も年々変化していく中で、私たちが日々行っているサービスの評価を明らかにするために令和4年、令和5年と満足度調査を行った。

3. 研究目的・意義

提供する看護サービスに対する利用者等の評価を明らかにし、評価結果からステーションの機能や看護サービスの質向上を目指す。

4. 方法

当訪問看護利用者を対象に実態調査を行う。

訪問看護満足度に影響する12の設問（長崎県訪問看護サポートセンター参考）を作成し、回答は「満足」「やや満足」「普通」「不満」の4つの選択肢とする。用紙はA4サイズ1枚で、無記名で回答して頂く。

調査用紙は利用者宅へは訪問時に手渡し、もしくは郵送にて配布を行う。調査用紙配布と返信用封筒を渡す。調査用紙の回収は、当ステーション宛てに郵送とする。身体的な理由で、郵便ポストへの投函が困難な場合には、訪問時に調査用紙を受け取ることも可とする。

5. 研究実施期間

承認日～2023年7月14日

6. 研究参加施設における調査手順

1) 研究対象者

対象は、令和4年4月1日から6月30日までの期間に当ステーションを利用して利用した利用者とその家族（故人を含む）、令和5年1月1日から4月30日までの期間に当ステーションを利用して利用した利用者とその家族（故人を含む）。但し、記載が困難と思われる利用者等は除く。

2) 調査内容

表1) 訪問看護満足度に影響する12の設問

職員について

1.職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足していますか

2.職員は清潔感のある身だしなみですか

3.ご利用者の普段の生活や意思を尊重して、訪問看護をしてくれていますか

サービスについて

4.訪問の予定時間を守られていますか

5.ご利用者とご家族の希望や考えをよく聞いてくれますか

6.ご利用者の健康状態の変化によく気がついていきますか

7.身体の状態や症状に応じた対処方法を助言してくれていますか

8.療養に必要な制度、サービスの情報を教えてくれますか

9.必要時、在宅サービス担当者（医師、ケアマネジャー、ヘルパーなど）との連絡をとっていただくと感じられますか

サービスを利用する前と比べて

10.不安や困ったことが軽減しましたか

11.急に体調が悪くなった時、職員が迅速に対応してくれることで苦痛や症状が和らぎましたか

12.当事業所に対する満足度はどのくらいですか

電話番号：076-253-5051

E-mail：hatakeda-maiko@kanazawa.jcho.go.jp

担当者：畑田 舞子

7. 記録の保存について

1) 保存する資料の種類

Microsoft Excel ファイル

Microsoft Word ファイル

2) 保存方法

データファイルはPCで保管し、パスワードを設定する。

3) 保存の責任者

畑田 舞子 (JCHO 金沢病院看護部, 看護師)

8. 研究成果の帰属と結果の公表

研究結果から得られた結果の帰属は、JCHO 金沢病院看護部とする。結果は JCHO 学会、その他研究会等での発表および専門誌への投稿論文として公表する。

9. 研究組織

- ・研究責任者：畑田 舞子 (JCHO 金沢病院看護部, 看護師)
- ・研究分担者：宮下 洋子 (JCHO 金沢病院看護部, 看護師)
亀田 静江 (JCHO 金沢病院看護部, 看護師)
- ・事務担当者：JCHO 金沢病院看護部
住所：〒920-8610 石川県金沢市沖町ハ-15