

2024年度利用者満足度アンケート 集計結果

訪問看護ステーション禎心会北

所長 森下 由美子

先日は当ステーションの満足度アンケートにご協力頂き、ありがとうございました。
たくさんの感謝の言葉をいただき、とても励みになりました。
今後も皆様のご期待に添えるよう、職員一同努力して参ります。

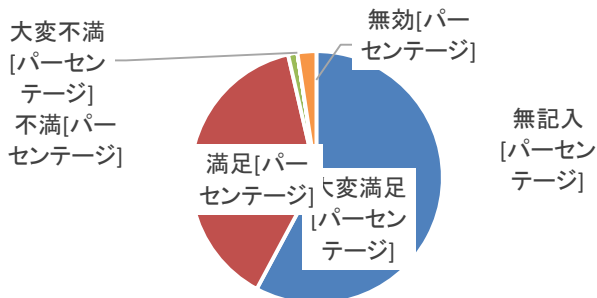
I. 調査概要

- ・配布数 123名
- ・回収数 83名(67%)

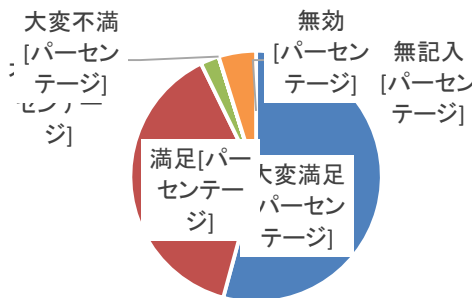
II. 結果

1) 職員が提供しているサービスについて伺います。

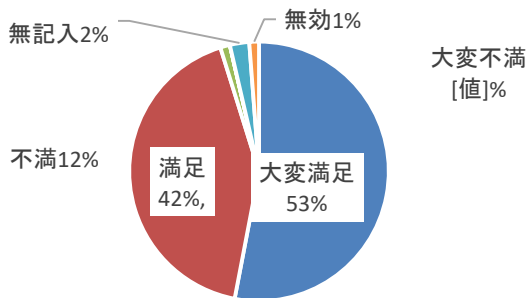
①職員の、立ち居振る舞いは適切ですか



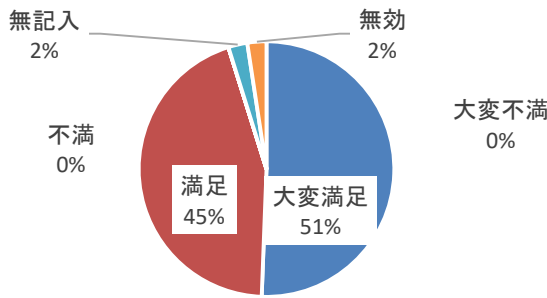
②職員は、本人・家族の希望や考えを聞いてくれますか



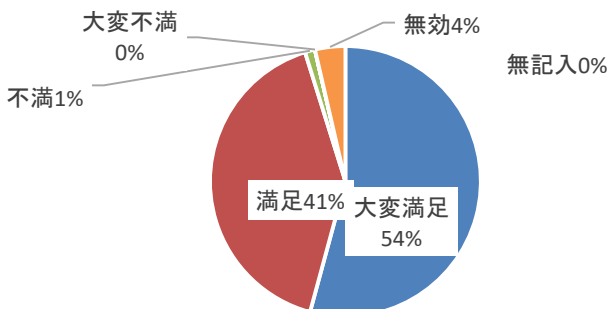
③職員は、相談したことにすぐに対応してくれますか



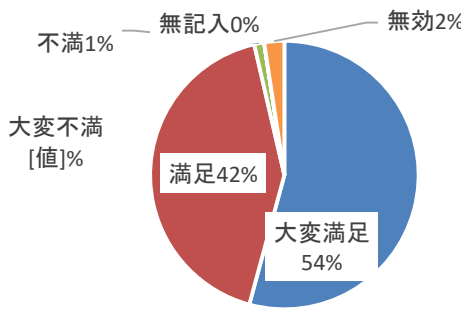
④職員は、主治医やケアマネジャーと情報共有していますか



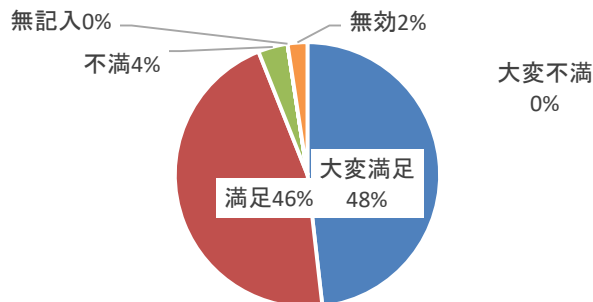
⑤職員は、身体の状態や今後の見通しについてわかりやすい説明をしていますか



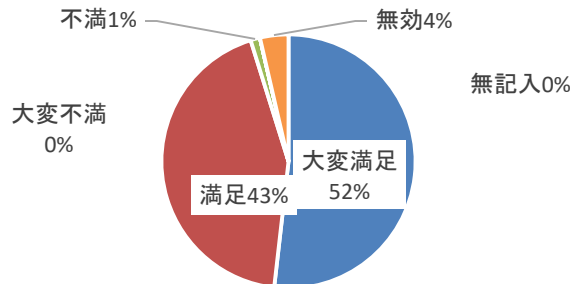
⑥職員は、身体の状態変化に合わせて適切なケアを提供してくれますか



⑦職員が変わっても、同じ質の看護・リハビリを受けることができますか



⑧職員は、本人・家族の気持ちの支えになっていますか



2) 訪問看護を利用して良かった点をお聞かせ下さい(抜粋)

・不安な事・気になった事・困った時等に相談出来る安心感が、家族にとっては一番助かっています。在宅生活を続けられるのも皆様の御協力がある事と心より感謝しております。今後共よろしく願いいたします。

・本人の体調を共有していただいている事が安心です。少しの変化もすぐに相談でき、急にきて頂き大事にいたらなかった事も有ります(応診の先生と連絡をとって下さり)。耳の遠い母とコミュニケーションを取って下さるのも喜んでいきます。

・病気に対する事でどう対処するのが良いか迷った時、色々とアドバイスしていただけるので良かったなあと感じています。

・からだが動くようになった。立ったりすわったりができるようになった。

3) 改善してほしい点・ご要望・ご意見をお聞かせ下さい(抜粋)

①希望としては、主人の車に私とヘルパーさんが車に乗り降りできるようになればタクシー代がかからないので良かったと思います。

→ご意見ありがとうございます。ご利用のヘルパーステーションによっては、同乗が可能な事業所もあると伺っています。ご担当のケアマネジャーにご相談ください。

看護師による受診同行に関しては、介護保険の対象になるサービスではないのですが、自費での受診同行は可能です。また、医師への病状説明に不安をお持ちであれば、受診前に医療機関に情報提供したり、自分でお伝えできるようにメモを準備することもできます。

②人員、ローテーション等の都合もあるかとは思いますが、出来れば看護師を固定して前回の様子等を把握してもらえると良いのですが…

→ご意見ありがとうございます。訪問する看護師によって利用者様の状態把握に差がありご不安に感じていると理解しました。

利用者様の状態把握については、訪問する看護師間で情報共有を徹底し、ケア内容や状態把握を共通できる様努めてまいります。

急な職員の休みにも対応できる様、週の訪問回数に応じ2人～6人で対応できる様にしております。職員の休みや臨時訪問の対応などで、担当者以外の看護師が訪問せざるを得ない事もございます。ご不便をおかけしますが、なにとぞご理解・ご協力くださいますようお願いいたします。

2024年度 ケアマネジャー向け 満足度アンケート集計結果

社会医療法人 禎心会 訪問看護ステーション禎心会北
所長 森下 由美子

先日は、当ステーションの満足度アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

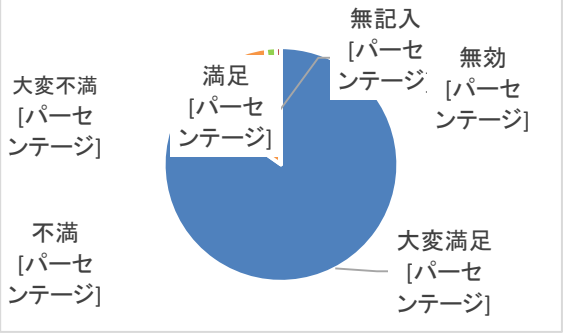
I. 調査の概要

1. 調査時期：2024年8月15日～9月10日
2. アンケート方法：郵送にて配布・回収
3. 対象者：当事業所ご利用のケアマネジャー
4. 配布数・回収数・回収率

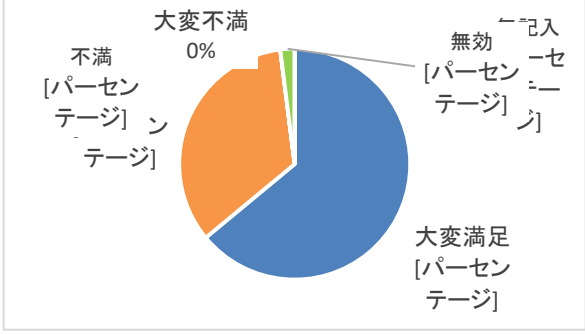
	配布数	回収数	回収率
今年度	64件	50件	78%
前年度	66件	57件	86%

II. 結果

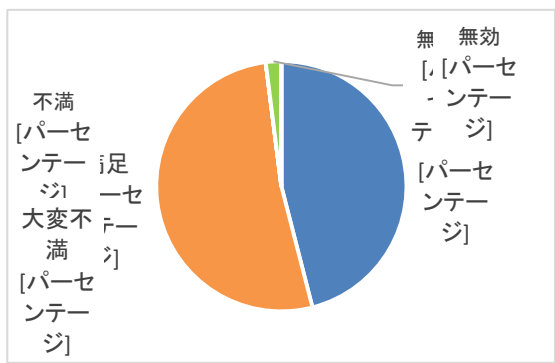
1. 訪問職員が入ることでの利用者の体調管理がなされ、異常の早期発見につながっています



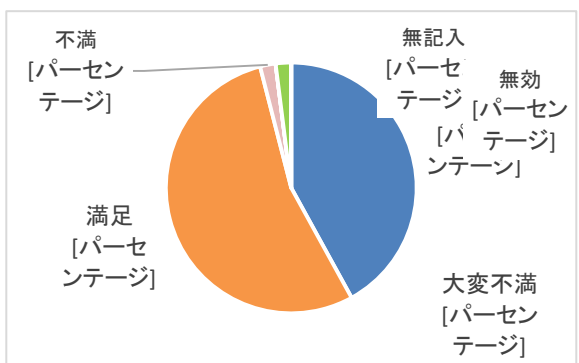
2. 訪問職員からの報告は利用者の把握に役立ちますか。



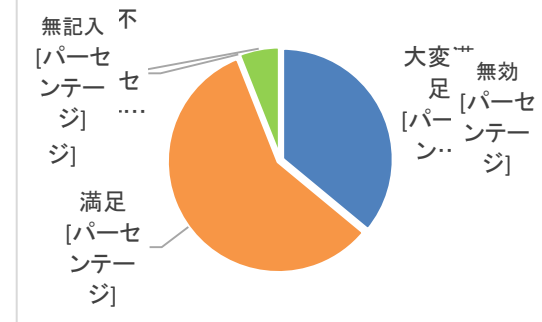
3. 当事業所へ相談する事で問題解決出来ていますか。



4. 訪問職員間の情報共有は十分になされていると感じますか。



5. ご意見・ご要望・苦情に対して満足のいく対応が出来ていると感じますか。



6. 当事業所を利用して良かった点（複数回答）

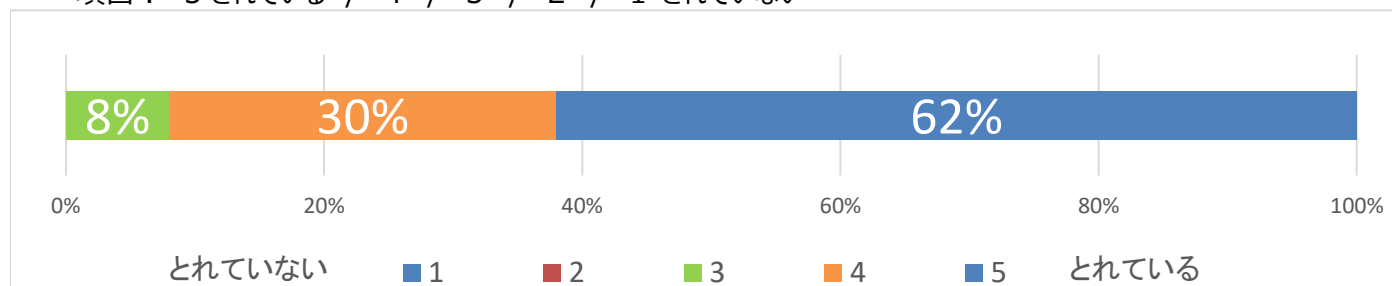
- 1 位 病状に合わせた看護・リハビリができています
- 2 位 相談がしやすい
- 3 位 本人・家族の思いを十分に聞いている
- 24時間365日対応をしている

7. 当事業所へ改善してほしい点（複数回答）

- 1 位 主担当者を明確にしてほしい
- 2 位 休祝日も営業日にしてほしい
- 3 位 ケアマネジャーの立場を理解したコミュニケーション
連絡方法（メール・FAX・ICTの活用）

8. 当事業所と円滑に連携がとれていますか。（当てはまる数字に○を付けてください）

項目： 5 とれている / 4 / 3 / 2 / 1 とれていない



9. 当事業所に対するご意見・ご要望・ご感想（いくつかを抜粋して掲載させていただきます）

- ◆どんなケースの方でも心よく引き付けて下さり感謝しております。ご利用者様・ご家族様からも安心して生活できるように
- ◆訪問看護を利用してから体の動きが良くなったとご家族よりお話ありました。いつもありがとうございます。
- ◆ケアプランの変更は制度上、担当者会議を行い主治医に変更の確認をする等とても時間がかかります。細かなサービス→貴重なご意見ありがとうございます。
- ◆いきなり丸投げするのはいいのですが”やれ”というような話し方でコミュニケーションが取りにくいと感じた。長くかかわって”良→不快な思いをさせてしまいましたことお詫び申し上げます。

アンケートへのご協力ありがとうございました。紙面の都合上、すべての意見を記載出来ませんが、たくさんの励ましのお言葉やアドバイスをいただき、とても励みになりました。

今後も職員一同、専門性を高める為の研鑽を積み重ね、ご満足いただける医療者・事業所へと成長するための努力をして参ります。

2024年度 医療機関向け 満足度アンケート集計結果

社会医療法人 禎心会 訪問看護ステーション禎心会北
所長 森下 由美子

先日は、当ステーションの満足度アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
お忙しい中、多くの方にご協力いただき、心より感謝申し上げます。アンケート結果をご報告させていただきます。

I. 調査の概要

- 1. 調査期間：2024年8月15日～9月10日
- 2. 方法：郵送にて配布・回収
- 3. 対象者：当事業所利用者様の医療機関・地域連携担当者様
- 4. 配布数・回収数・回収率

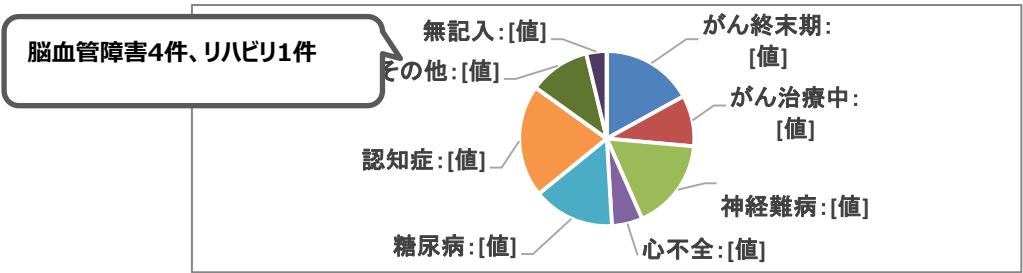
	配布数	回収数	回収率
今年度	61件	40件	66%

II. 結果

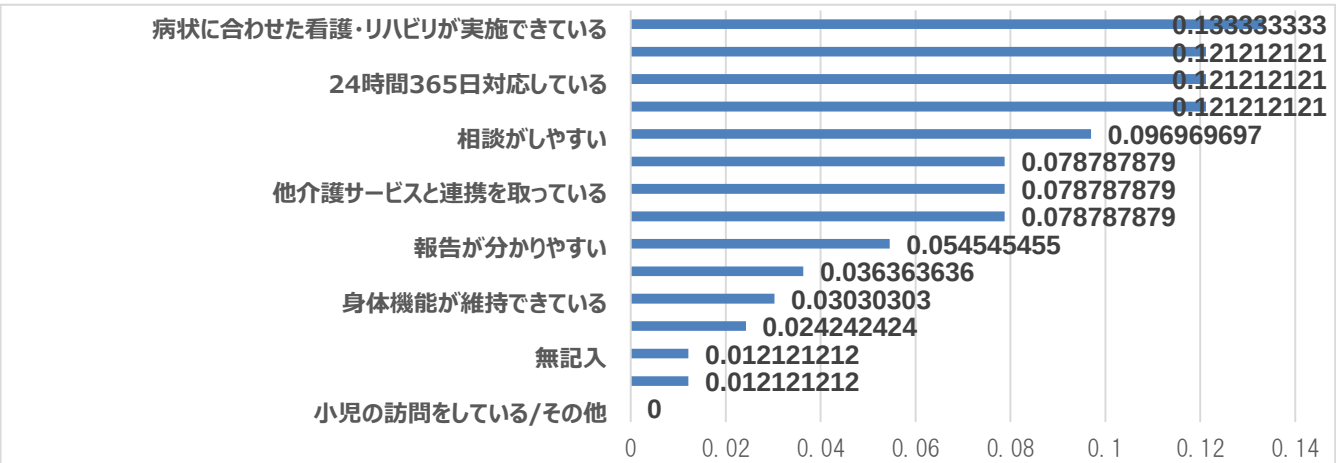
1. 当事業所に患者様をご紹介いただいたことはありますか？

医療機関数	はい	いいえ
40件	8件(70%)	2件(30%)

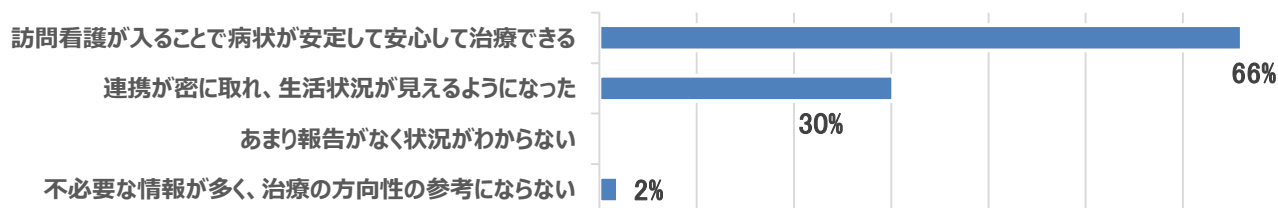
2. 1で「はい」とつけた方にお聞きます。どのような利用者様ですか？（複数回答可）



3. 当事業所を利用して良かった点を教えてください。（複数回答可）



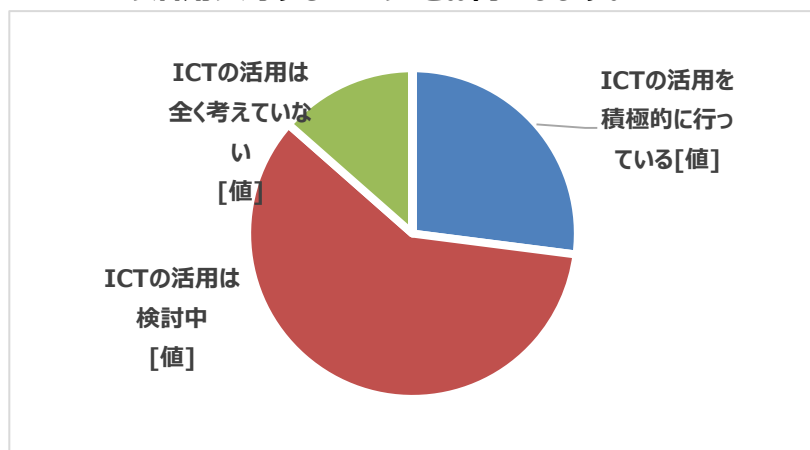
4. 当事業所との連携について、当てはまるものを選択してください。（複数回答可）



5. 訪問看護計画書・報告書、外来受診時のFAX情報は、治療において参考になっていますか？

医療機関数	はい	いいえ	無記入
40件	8件(95%)	0件	2件(5%)

6. ICTの活用に対するご意見をお伺いします。



7. ご意見・ご感想（いくつかを抜粋して掲載させていただきます）

- ・いつも迅速に対応していただきありがとうございます
- ・報告書の範囲内での連携ですが、報告は毎月丁寧に頂いている印象です。
- ・退院前カンファレンスにも積極的にご参加いただき、入院中の患者・家族状況の共有や課題の確認などできるためとても心強いです。

皆様、アンケートへのご協力、ありがとうございました。紙面の都合上、全てのご意見を記載できておりませんが、たくさんの励ましのお言葉やアドバイスをいただき、とても励みになりました。

今後も職員一同、専門性を高めるための研鑽を積み重ね、ご満足していただける医療者・事業所へと成長するための努力をして参ります。

