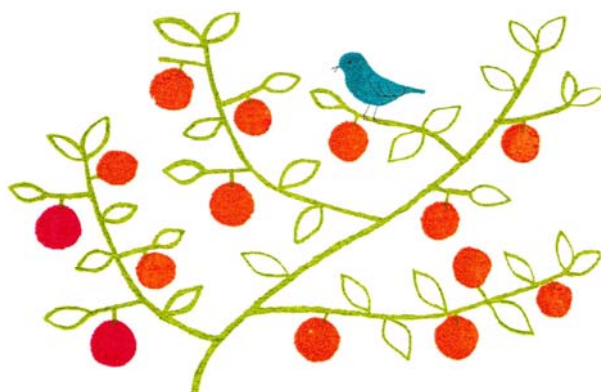


カレス訪問看護ステーション アンケート結果報告

この度はカレス訪問看護ステーションの満足度調査にご協力頂き、
ありがとうございました。
アンケートの回答が可能な81世帯のご利用者・ご家族のうち67世帯
(83%)の方からご意見を頂きましたので、結果を報告させていただきます。



平成29年8月

カレス訪問看護ステーション スタッフ一同

アンケート集計結果（アンケートは無記名とし、返信用封筒で郵送して回答を頂きました）



回答状況

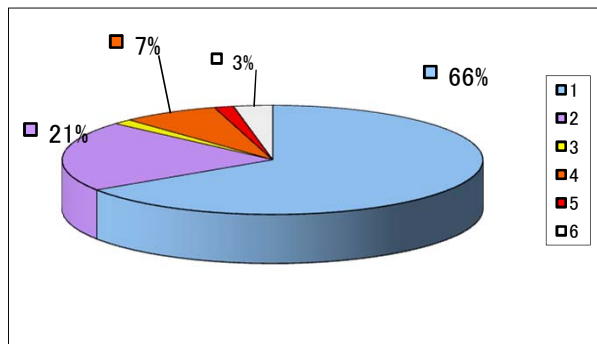
配布数	81名
回収数	67名
回収率	83%

グラフ表示

1	そう思う
2	ほぼそう思う
3	どちらともいえない
4	あまり思わない
5	思わない
6	無回答

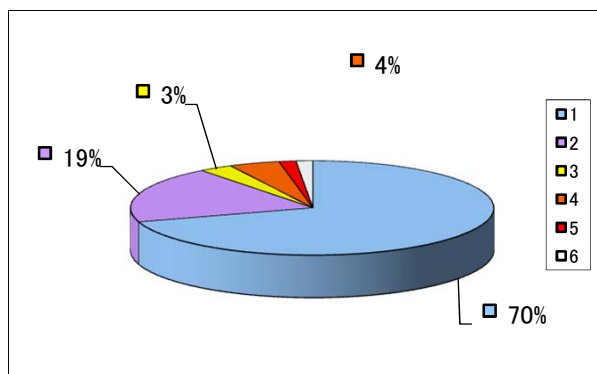
カレス訪問看護ステーションのサービスについてどのように思うかを、各項目ごとに「そう思う」から「思わない」まで5段階で評価していただきました。「そう思う・ほぼそう思う」と回答して下さった割合が多い結果となりましたが、中には「あまり思わない・思わない」という項目もありました。満足度が低かったと考えられる要因と対策を事業所内で検討しコメントを掲載させて頂きました。

1) 利用開始時に契約内容について十分に説明を受けましたか？



ご家族を中心にご説明する場合もあり、回答頂いた方に説明が不十分だった事もあったと思います。今後は開始にあたって十分に時間をとり、契約内容の丁寧な説明と合意を心がけます。さらにスタッフ全員が、契約内容についてお答え致しますので、いつでもご質問下さい。（スタッフが契約内容をより理解するための勉強会を実施します）

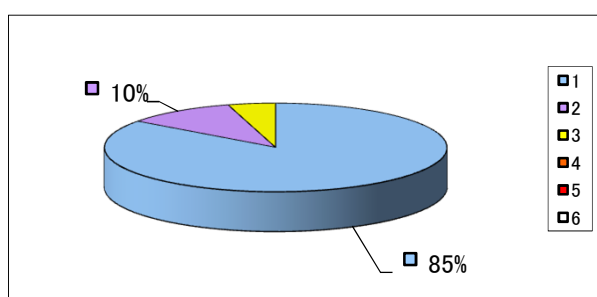
2) 現在行っているサービスについて十分に説明をうけて合意していますか



医師の指示やケアプラン、ご本人ご家族と相談しながら、サービスの頻度や内容を一緒に考えていきます。一緒に考えた内容を書面にして、同意も頂いております。また定期的に、現在のサービス内容の振り返りや見直しを行っています

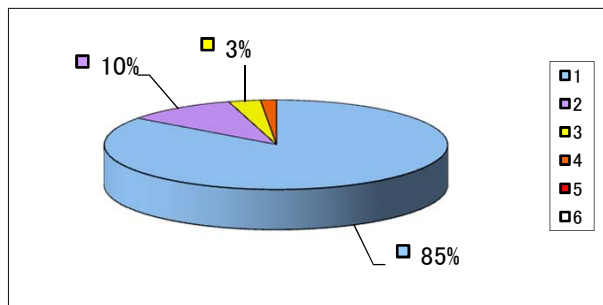
スタッフ一同わかりやすい説明を心がけ、目標を共有していきたいと思っております。お気づきの点はいつでも担当者や相談窓口（管理者）に、お申し出下さい。

3) 職員の態度は良いと思えますか



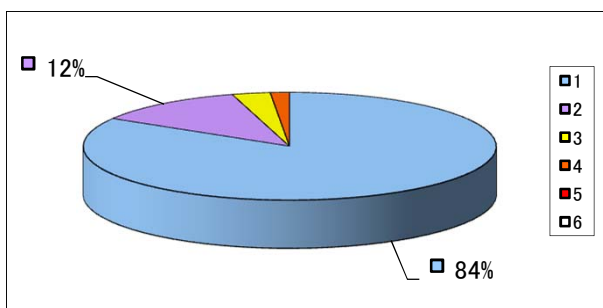
謙虚で誠実な姿勢と対応を心がけるとともに、笑顔と丁寧なコミュニケーションを大切にしています。また、わかりやすくより安心して頂けるように、目をあわせてゆっくりと落ち着いた態度で関わってきたいと思っております。

4) 職員の言葉遣いは適切だと思いますか



毎年接遇研修を通して、マナーや言葉遣い等についても継続して学び、実践していきます。
自分たちの態度を振り返り、ご利用者の満足が得られているか日頃から意識していきたいと思えます。

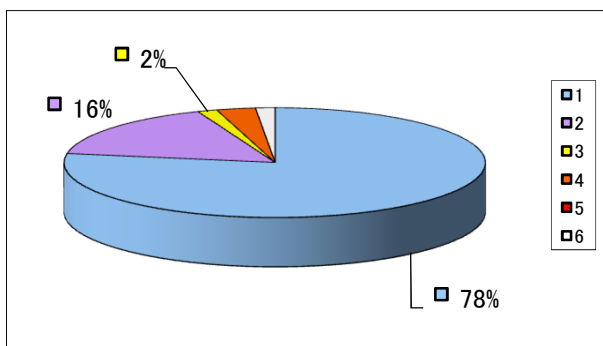
5) 職員の身だしなみは良いと思えますか



服装や髪型など、身だしなみに気を配り、清潔な印象を持って頂ける様に努めます。

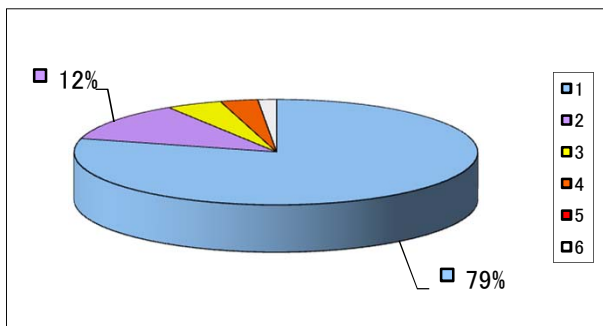
気付いた点は職員間で注意し合い、今後も心地よくサービスを受けて頂けるよう、気をつけていきます。

6) 時間内に必要な事を十分行っていると思えますか



日頃から訪問についての声を十分に聞かせて頂き日々の訪問の中で、「今日やって欲しいこと」を確認するようにしていきます。実施計画書を活用し、訪問内容と提供時間についても、しっかりと確認していきます。効率よく必要な事を実施するための工夫をした上で必要時にご本人・ご家族・ケアマネジャー等と相談し、時間の見直しも行います。

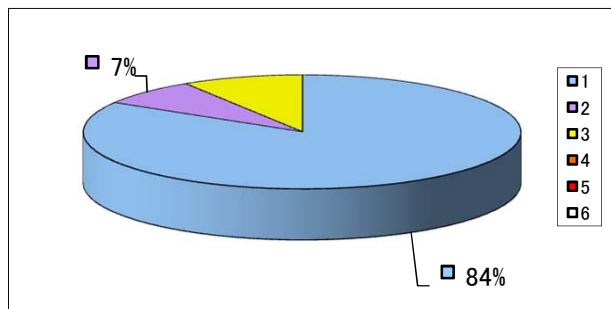
7) 体の状態を十分に見てくれていると思えますか



お体の状態を把握できるよう、ご本人・ご家族からお話を聞かせて頂くと共に、細やかな観察を行い小さな変化にも気付いていきたいと思えます。

又、主治医とも連携を図りながら、安心して頂けるよう努力していきます。

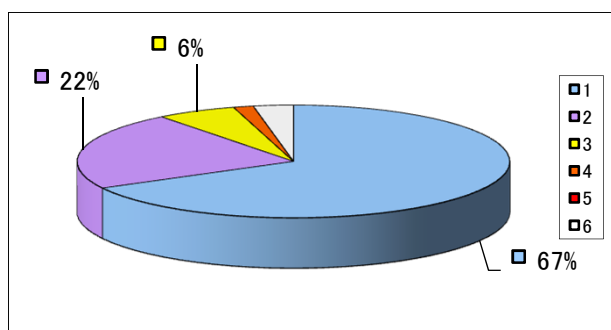
8) 体の状態についてわかりやすく説明を受けていますか



看護師としてお体の状態をわかりやすく説明することはとても大切な事と感じております。今後も担当者が気付いた事や感じている事について訪問のたびにお伝える事を、部署内で共有しました。

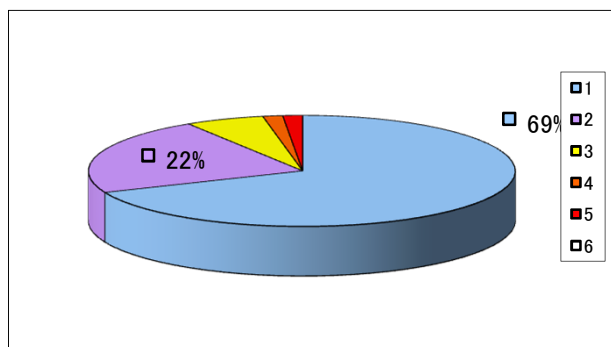
ご利用者宅に置かせて頂いている複写式の記録にも、わかりやすく記載するよう心がけます。

9) 関係機関へ適切に連絡をとっていると思いますか



ご利用者・ご家族の意向をお聞きしながら、主治医やケアマネジャーさん・関係機関と連携を図るように心がけております。必要な情報は了解を得たうえで、過不足なく関係機関に連絡したいと考えています。「〇〇について連絡しますね」ということを、きちんとお伝えするよう徹底していきます。また、ご本人・ご家族が、ご自身たちで伝えられるようなお手伝いもさせていただきたいと思います。

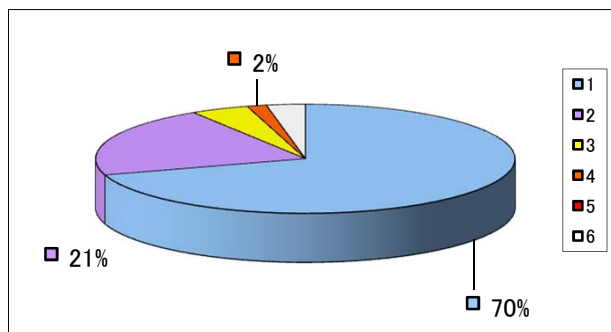
10) 担当者や相談窓口で苦情が言いやすいですか



皆様から忌憚ないご意見を頂ける事は、大変ありがたい事と思っております。

日頃から担当者を中心にご意見を言いやすい関係作りに努めるとともに、管理者・主任もお話を聞きに伺ったり、同行やお電話でご意見を聞かせて頂く機会を作っていきます。

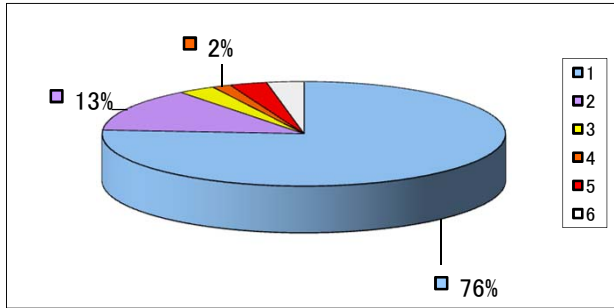
11) 職員の技術に満足していますか



ご利用者それぞれに必要な技術を提供する事は、訪問看護ステーションの基本と感じています。

必要な技術を、必要な時に、適切に提供できるよう日頃から勉強し、技術の向上に努めていきます。お気づきの点は遠慮なくお伝え下さい。

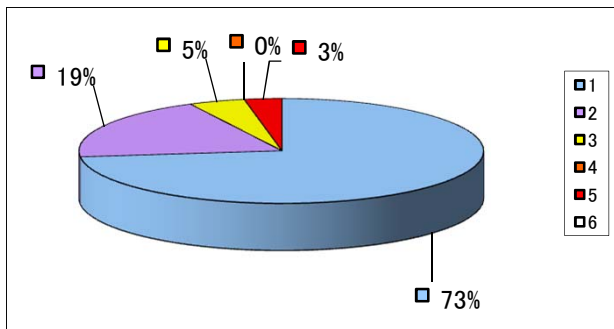
1 2) 体調変化に合わせて対応していると思いますか



その日の状態によって、サービス内容を変更する場面は日常的にあると思います。都度「今日はこういう状況なのでこうしましょう」といった説明を、より丁寧にを行うよう心がけていきます。

細やかな気づきができるよう、観察とコミュニケーションにつとめ、後からでも変化をサービス間で共有できるよう、記録にも残していきたいと思います。

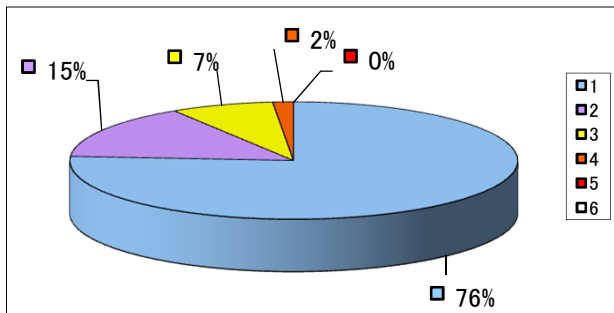
1 3) 必要な指導やアドバイスをしてくれていますか



日々の生活を安心して過ごしていただくために、必要なアドバイスを、その方に合わせたわかりやすい方法でお伝えできるよう、工夫をしています。

介護されるご家族や、介護スタッフの方にもわかりやすいよう、また後から見直せるよう図や書面を活用していきます。

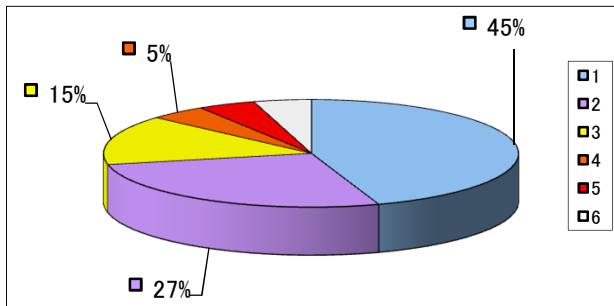
1 4) プライバシー（秘密）に配慮されていると思いますか



訪問中から、日々の情報の取り扱いまで、倫理や法令に基づき、プライバシーに配慮しています。

ご利用者の了解を得た上で、関係者間での共有や相談が必要と思われる情報につきましては共有させていただきます。お気づきの点はいつでも担当者や相談窓口にお申し出下さい。

1 5) 地域のサービスについて説明してくれていますか



必要と感じない。という声も頂きましたが、ご利用者につながる地域のサービスを知り、必要時ご提案できることも在宅ケアを担う訪問看護師には、大切な事と思っています。具体策として毎年地域のサービスについての勉強会を事業所内で実施する事としました。例えば①地域サービスの種類と内容②多様な住宅について③ご利用者の負担するお金について④ご利用者が困ったときにどこに相談すれば良いかなどのテーマで行う事としました。

【カレス訪問看護ステーションへのご意見】

(頂いたご意見を全て、原文のまま掲載しています)



【感謝のお言葉】

- ・皆様のご親切な適切な対応に心から感謝しております。患者のことを親身になって考え行動して下さるのでとても信頼できます。何か事があると電話で指導して下さったり、来て下さったりとても助けられています。
- ・訪問看護を受、本当に助けられています。いろんな事を教えてくれたり、体操や散歩に行ったり、うれしさを一杯です。私は時間が長くてつらい時もいろんなアドバイスを教えてくれて感謝です。
- ・毎回献身的に看護をしていただき、感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・毎週母の体調、気分柔軟に対応して下さいます。そしていつも親身になって話を聞いて下さっていて、大変感謝しております。そしていつも〇〇さんが来て下さるのを楽しみにしております。
- ・毎日の介護生活の中でイレギュラーな事があると、あわててしまう私に対していつも冷静な対応をしていただき、本当に助かっております。夫婦共に年々体力や気力の面で衰えを感じるの否めません。特に自分の体調には不安がありますが、今後ともお世話になりますので宜しく願い致します。
- ・1時間の中で色々充分に処置・運動・声かけ等して頂いており、感謝申し上げます。
- ・看護の人達に親切にしてください、感謝しています。
- ・いつも本当にありがとうございます。今回の他事業所との日程調整本当に助かりました。ヘルパー不足で本人負担・ハハ負担も多く大変ですが、〇〇さんや〇〇さんがいて下さるので大丈夫！？
- ・対応も早く親身になって相談に乗っていただき、身体の状態なども見て下さっています。本当に安心してお願いできます。
- ・いつもありがとうございます。夫の健康面を支えていただき、心強く思っています。今後共宜しく願い致します。
- ・お二人で私の世話をしていますが、ご親切な介護には感謝いたしております。

・あまり早くない時間に来ていただいているので、身の回りのことや、気持ちに余裕がもて助かっています。

・よいと思います。ありがとうございます。

【要望】

・訪問担当者は親切で大変良くして貰っています。今の担当者には充分満足しているので交代はしないで下さい。訪問ステーション内での連携に少し不満があります。
担当者以外の人の事前の説明不足や地域情報等の提供は有りません。

・体がかたくなり週1回のだと、体全体てきにもんでたり、歩くことが多とってほしい。

・訪問時間に立ち会えなくて申し訳ありません。母にとっては時間が重ならない方が良いのかもしれませんが。ひとりになる時間が少ないほうが良いと思います。

・時間はちょうど良い。担当交代はしないで欲しい。

【その他】

・現在特になし。今後は今わからない。

・時間が少々ずれ込む(遅れる)ことが、気になる。

・お忙しいことと存じますが、どうぞよろしくお願ひ致します。

・特に苦情を感じた事はありません。

(希望や苦情がある時に言いやすいですか？の問いに対してのコメント)

・特にありません(2件)・ありません。・ないです。・特になし。・別になし。・ない。



貴重なご意見をありがとうございました。

無記名のアンケートのため、すぐに直接の個別の対策にはつながらないかも知れませんが、皆様が日頃から感じておられることをたくさん汲み取れるよう、日々意識して関わりたいと思います。交通事情や緊急訪問等で時間がずれ込み、ご迷惑をおかけする事は今後もあるかもしれませんが、現在地域集約に取り組み余裕をもって訪問を計画できるよう調整中です。

おひとりおひとりのペースや、提供時間(開始時間や長さ、他のサービスとの間隔など)はこれからも日々配慮していきます。

皆様の「暮らし」を支えるチームの中で看護の専門職として、「ご本人の思い」を大切にしながら、事業所内はもちろん、外部の様々な連携先とも、ご家族とも、風通し良く、「つながること」を心掛けていきたいと思っています。

全体をとおして

たくさんのご意見を頂き、本当にありがとうございました。

訪問では皆様と一緒に悩んだり、喜んだりしながら日々勉強させていただき、職員一同大変感謝しております。

また残念ながら旅立たれたり、記載が難しくアンケートをお願い出来なかった利用者様・ご家族様たちからも、相手の気持ちに寄り添い、切れ目ない安心をチームでつないでいくことの大切さを、改めて学ばせて頂きました。今回の結果については、まだまだ不十分なところを真摯に受け止め、医療と生活をつなぐ看護の専門職として皆様にご満足頂けるよう、研鑽を重ねてまいります。

担当交代に関しては、慣れた職員が交代することへの不安を最小限にできるよう、

お身体の状態の引継ぎや、ケアの手順をはじめ、その方が大切にしたいと思っていることを十分に共有していきます。

そしてお体の状態やご希望に応じられる、柔軟な体制を作り、広い視点で関わられるよう、同行などで「顔なじみ」の看護師を増やし、「誰が来ても安心」と皆様から言っていただける体制を目指していきたいと思っております。

今後も皆様にとって、わかりやすく安心な看護を提供できるよう努力していく所存でございますので、今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

札幌市東区北12条東4丁目1番地1

T E L 722-2522

社会医療法人社団カレスサッポロ カレス訪問看護ステーション 所長 亀田谷 瑞穂

