

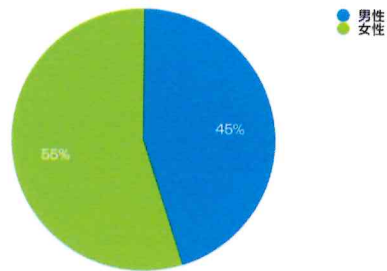
# 令和6年3月 満足度調査結果



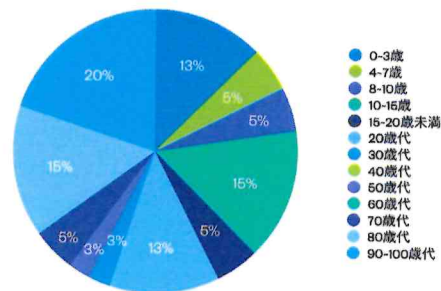
訪問看護ステーション つな樹<sup>ぎ</sup>

## 満足度調査集計結果 回収率90%

### 1. ご利用者ご本人の性別を教えてください



### 2. ご利用者ご本人の年齢を教えてください



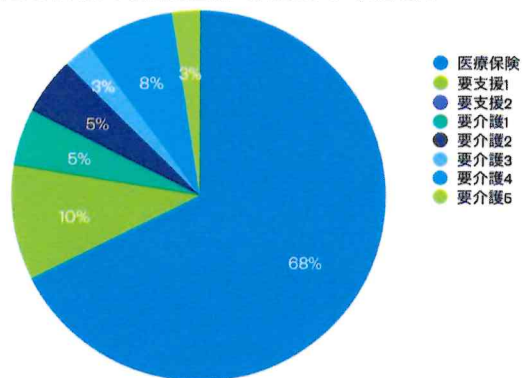
満足度調査アンケートのご協力をありがとうございました。

回収率は90%となっていますが、入院中の方や、病状により不安定な方もおられ、本人・ご家族の状況を踏まえ、ケアや生活に専念頂きたい方への配布を控えさせていただきました。そのため、10%程は配布をしておらず、回収率は4全体のご利用者様の90%となっていますが、配布した分は全て回収させて頂いております。皆さま本当にありがとうございました。

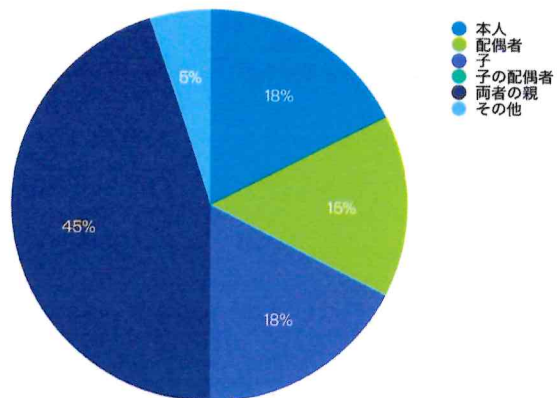
ご利用者の年齢を見て頂くと分かるように、0歳～100歳まで幅広い年齢の方にご利用頂いております。小児看護から老年看護、終末期看護やがん看護、難病の方など、在宅で暮らす様々な方の「地域で安心して暮らしたい」の思いが実現できるよう日々研鑽しております。それでは、つな樹ちゃんと共に所長コメントを添えて振り返っていきたいと思います。



### 3, ご利用者様の保険区分を教えてください



### 4, 記入者を教えてください



#### 保険区分

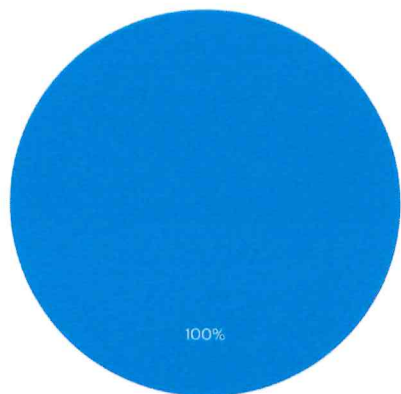
医療保険が約7割となっております。小児のお子様から終末期の方、難病により医療処置が必要な方が多くご利用頂いております。介護保険の方も介護度が高い方のご利用が多く、状況を評価しながら必要なケアや処置を日々介入させて頂いております。

#### 記入者

ご回答頂いていたのは、契約者ご本人様が2割、約半数近くは、小児領域のお子様のご両親となっております。その他、高齢の方の主に介護して頂いている娘・息子様、契約頂いている配偶者の方が約2割ずつとなっております。訪問時に密に関わっている方々のお声が集まったアンケートとなり、大変光栄に思っております。

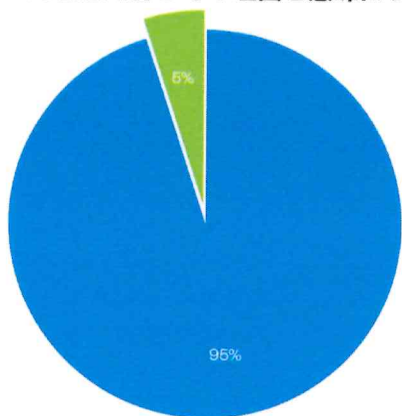


## 5. 職員の態度（身だしなみ）や言葉使い、礼儀に満足している



- そう思う
- まあそう思う
- あまりそう思わない
- 思わない

## 6. 訪問看護内容とその理由と意味についての説明は分かりやすい



- そう思う
- まあそう思う
- あまりそう思わない
- 思わない

### 職員の態度、礼儀など

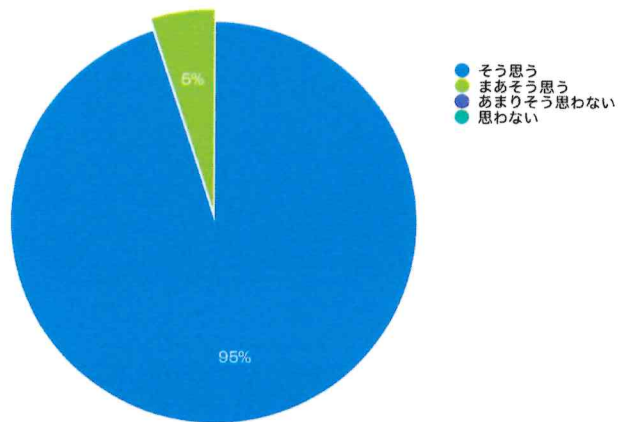
ご利用頂いている全ての方に満足頂いた結果となりました。身だしなみや礼儀などは、個人に任せておりますが、どのスタッフも自己研鑽や自己評価のできる職員が当事業所ではケアにあたっております。所長から見ても、安心して任せてい中、ご利用頂いている皆様からも評価頂いた事を大変嬉しく思っております。

### 訪問看護内容と理由や説明について

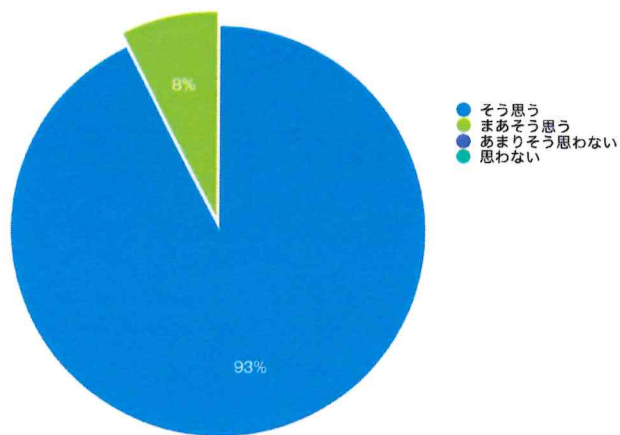
ご利用頂いる90%以上の方が「そう思う」と答えて頂きましたが、実践させて頂いている看護内容が、必要なケアや内容だと実感頂けるように日々研鑽し、説明時には個別性に沿った内容の説明が行き届くよう整えていきたいと考えております。より多くのご意見を頂きながら、今後に繋げていきたいと思えます。



## 7. 訪問看護内容に沿ったサービスが実施されている



## 8. 何か相談や困り事があった時に気軽に相談できる



### 訪問看護内容に沿ったサービスの実施

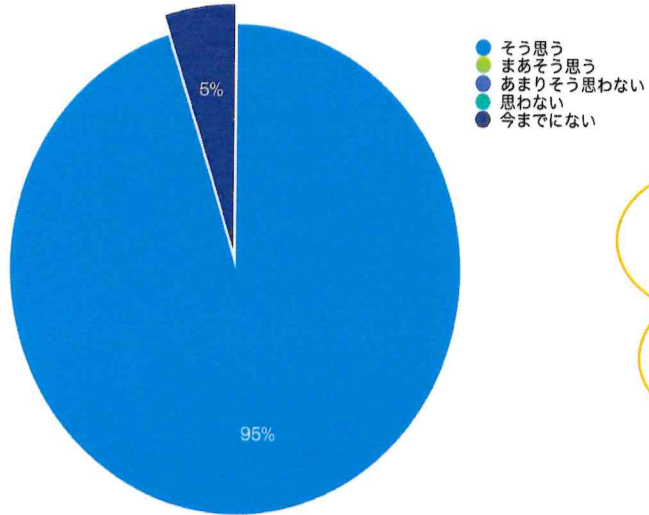
90%以上の方が、訪問看護内容に沿ったサービスの提供にご満足頂けている結果となりました。しかし、少なからず、在宅で過ごされている中で介入してほしいと思われる看護内容もあると察しました。必要なケアが必要な時間枠の中で提供できるか評価していきながら他職種と連携して生活の確立を目指していきたいと思います。

### 何か相談や困りごとがあった時に気軽に相談できる

90%以上の方が、気軽に相談できると感じて頂いておりますが100%により近づける必要があると思っております。当事業所は、「本人・家族の伴走者となる」ことが理念となっております。伴走者の役割として、ご本人・ご家族のエンパワーメントが発揮できるよう共に伴走していく為には、気軽に相談できる関係性は重要と捉えておりますので、日々の関わりやお声かけ、ケア内容等、様々な視点で改善していきたく考えております。



## 9, 急に体調が悪くされた時などの緊急時に満足な対応をしてくれる

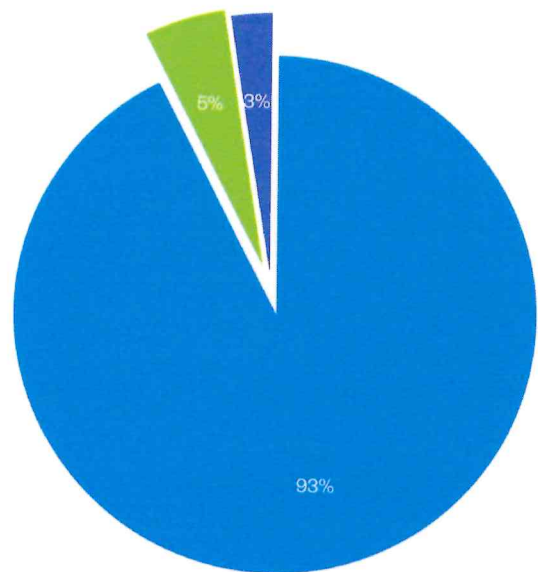


### 緊急時対応

5%の方は緊急の対応が今までにないとのことご回答であり、緊急時対応や、ご連絡を頂いた事がある方全ての方には満足頂ける結果となっている事に安心いたしました。安心して暮らす為に必要な緊急時対応は、今後も自己研鑽や事業所内の看護教育を進めていきながら、質の高い看護提供となるよう、進めてまいりたいと考えております。



## 10, 訪問看護の介入により心身の状態が安定したり苦痛や症状が和らいだ



- そう思う
- まあそう思う
- あまりそう思わない
- 思わない

### 訪問看護介入により心身の状態が安定したり苦痛が和らいだ

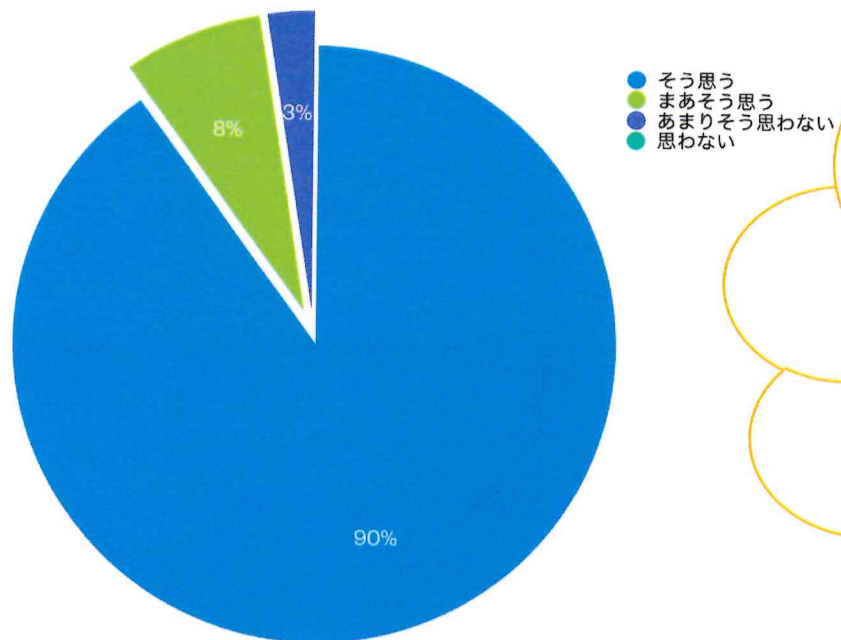
90%以上の方が、訪問看護介入により心身の状態が和らぎ、苦痛や症状が和らいだにご回答顶けましたが、約3%の方が「あまりそう思わない」とご回答されていました。アンケートの内容を見ていると、「**悪化はしていないが、生活面での負担感や、ご本人様の自覚症状が軽快していない状態**」である事がわかりました。

私たちがケアに関わらせて頂いている時間枠や回数、内容なども再検討していき、他職種で話し合いながら評価していきたいと思っております。

また、「苦痛」を他覚的に評価し、トータルペインとしてアプローチしていきながら、ご利用頂いている全ての方に「つな樹を利用してよかった」と感じて頂けるよう看護の質を上げていきたいと思っております。



## 11, 訪問看護により不安や困ったことが減った



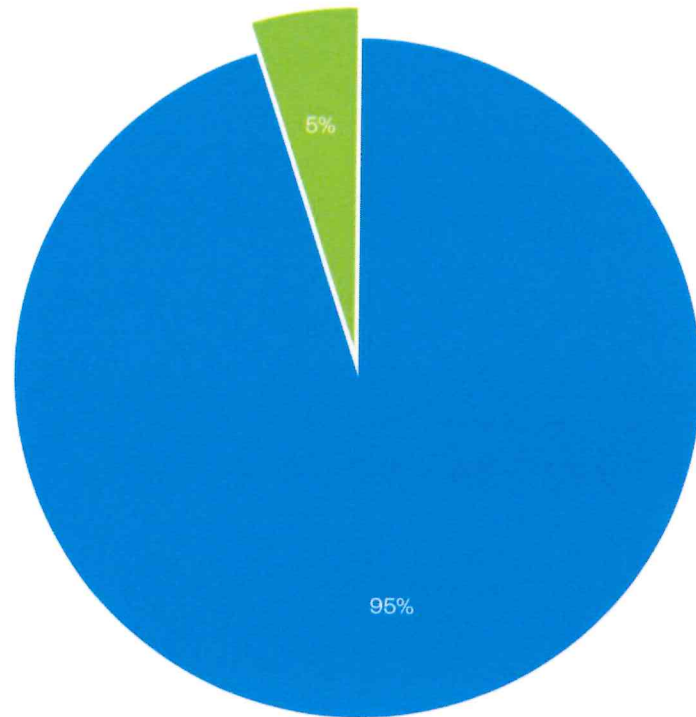
### 訪問看護により不安や困ったことが減った

10の問いと同様、約3%の方が「あまりそう思わない」とご回答がありました。この内容も「悪化はしていないが、生活面での負担感や、ご本人様の自覚症状が軽快していない状態」であり、不安や困ったことが解消されないままである事が分かります。この部分を真摯に受け止め、不安やお困りごとが何かを話し合いながら、安心した生活が送れるように伴走していきたいと考えております。





## 12, 訪問看護を利用して良かった



- そう思う
- まあそう思う
- あまりそう思わない
- 思わない

### 訪問看護を利用して良かった

10.11の問いでは、約3%の方が「あまりそう思わない」とご回答がありましたが、訪問看護を利用して良かったとご利用頂いている全ての方が思っておっしゃっている内容となりました。

今回のアンケートを真摯に受け止めながら、より質の高い看護提供を目指していきたいと考えております。

そして、地域で暮らす様々な方が、安心して暮らせるよう日々研鑽していきたいと考えております。



### 13. 当ステーションへの要望や伝えたいことなど、何でも構いません。

- ・心身共に助かっています
- ・おかげ様で在宅での生活を楽しく過ごせている
- ・いつも優しく対応していただき感謝している
- ・いつも父の気持ちに寄り添っていただき感謝。家族の不安が日に日に強くなっているがいつでも対応していただけるので安心して過ごせる
- ・いつも丁寧なサービスありがとうございます
- ・ちょっとした事から心理的な事まで相談させていただいて本当に安心している
- ・判断に迷ったり、悩んだりした時に相談でき心強い。本人にとって私にとってもなくてはならない存在です。
- ・訪問看護の日は母の笑顔が多く週1回楽しみにしている
- ・介護者の愚痴なども聞いていただきありがたい。母に対しても声掛けや家族ができない処置などもしていただき感謝。安心して任せることができる。
- ・つな樹さんに出会えて良かった。これからも頼りにしている。
- ・利用者本人のみならず家族の体調にも何時も気遣っていただき私の心の支えになっていただいています。
- ・入浴前後のケアだけで1時間終わってしまうので、できた1回の訪問時間を増やして療育的な触れ合い、遊びもして貰えたら嬉しい。
- ・訪問日がいつも楽しみです。
- ・他市にも関わらず色々な事に対応して下さり、いつも感謝している。
- ・利用時間をもっと増やせると嬉しい。土日や早朝も対応していただけると更に嬉しい。
- ・訪問看護を週2回にいただいている事で私達娘は本当に安心させていただいており感謝している。

#### ご要望について

自由記載欄には、温かい感謝のお言葉も多くご記載頂き、スタッフ一同、多くのお言葉に支えられております。

「本人とご家族の伴走者になる」には、看護師1人1人の自己研鑽は欠かせません。それができるスタッフであると所長自身感じております。頂いたお言葉を胸に、これからもより良い看護提供を目指していきたくと考えております。その他のご要望につきましても、対応できるよう、つな樹の仲間となって尽力できるスタッフを増やしていきながら整えていきたくと考えております。アンケートのご協力を頂き、ありがとうございました。

