

訪問看護ステーションあゆみ 満足度調査 (2023年度利用者対象)

令和4年3月～令和5年1月までのご利用者様(連絡先不明以外) **84名**の方にご協力いただきました。回収率**69%** 回答いただいたご利用者のうち**81.0%**が24時間対応のご契約をいただいています。

記入者の内訳: 本人=12、本人が家族の手をかりて=1、家族が本人の気持ちを推し量って=43、その他=1、未記入=1
 ご利用期間: 3カ月未満=14、6カ月未満=7、1年未満=12、1年以上=24、未記入=1

		平均点 (5点満点)
1	看護スタッフは、24時間365日いつでも連絡がつき、相談に乗り対応している	4.3
2	スタッフは、緊急連絡が必要な状態について、またその時の連絡先・連絡方法について具体的に本人と家族に説明している	4.2
3	スタッフは、本人の身体的状態が変化したときや困っていることがあった場合は、すぐに対応している	4.5
4	スタッフは、本人と家族の希望や考えをよく聞いている	4.5
5	訪問するスタッフが変わっても、同じ看護・リハビリを受けることができる	4.2
6	スタッフは、本人の健康状態の変化によく気づいている	4.3
7	スタッフは、身体の状態の変化に合わせて、適切なケアの方法を提供している	4.3
8	スタッフは、医師と相談した内容をすぐに本人・家族と共有している	4.2
9	スタッフは、今後の身体の状態の見通しについて、本人と家族にわかる言葉で説明している	4.0
10	スタッフは、今後起こりうる身体の悪化(床ずれや痛みなど)を予防するために、先を見越して関わっている	4.0
11	スタッフは、身体の状態が悪化したときや症状が出たときの本人や家族ができる対応方法を事前に説明している	4.0
12	スタッフは、行っているケアの内容とその理由や意味を、毎回、説明している	4.2
13	スタッフに情報を伝えると、他にかかわっている専門職(医師やケアマネージャー、デスタッフやヘルパーなど)にもきちんと伝わっている	4.3
14	他の専門職(医師やケアマネージャー、デスタッフやヘルパーなど)に情報を伝えるとステーションスタッフにもきちんと伝わっている	4.3
15	本人にかかわっている様々な専門職は本人や家族の目標に沿って、皆で同じ方針で取り組んでいる	4.2
16	スタッフは、家族の気持ちの支えになっていると思う	4.4
訪問看護を利用する前に比べて		
17	本人の身体の状態が安定したり、苦痛や症状が和らいだりした	4.2
18	本人の不安や困ったことが軽減した	4.1
19	本人が自宅での生活に自信を持つことができた	4.1

(その他の意見、感想)

- ・最期の一番大切な時に関わって頂きました。出来ることはしてあげたのではないかと後悔はありません。家族みんな訪看さんをお願い出来て安心してその日を迎えたことを大変感謝しています。
- ・慣れない介護があゆみさんの指導で勉強になりました。家での生活もきっと喜んでくれていたと思います。笑顔で優しい声かけで訪問して下さったこと忘れません。・一番希望していた入浴ができたことがうれしかった様です。
- ・困ったときに電話で対応してもらい助かりました。処置等丁寧で安心してお願いできました
- ・タブレットの指サインが難しかった。・調査内容が不明な事が多く回答が難しい。
- ・看護師さんがとてもやさしく、丁寧に対応して下さってとても喜んでます。急な体調不良の時も早く対応して下さり安心して生活ができています。
- ・できるだけ家で過ごさせてあげたいけれど、どうしたらよいか悩んでいましたが訪問に来て下さり私たち家族も精神的にとっても助かっています。

(アンケート結果 評価)

前年度と比較し、総合的に満足度アップが見られた。特に、状態が変化した際、困った際にすぐに対応してくれる。本人と家族の希望や考えをよく聞いてくれる。家族の気持ちの支えになっている。これらの項目に高評価を頂いている。

あゆみの強みとして、今後もより意識しご本人及びご家族支援を行う必要がある。

スタッフがかわっても同じ看護、リハビリを受ける事ができる。の項目に不満を感じる意見もあり、この結果を真摯に受けとめ、統一したケアを行う事が今後も課題である。

総合的に、今後起こりうる身体の悪化を予防するため先を見越してかかわっている。状態を見直し内容を事前に説明している。状態悪化した際の対応方法を説明している。これらの項目で「普通～満足」と点数が若干低くなる傾向にある。先を見通した説明、どのように対応するか、今後どうするかをご本人、ご家族に説明する知識、コミュニケーション能力が必要であり対策を講ずるべく2024年度取り組んでいく。