

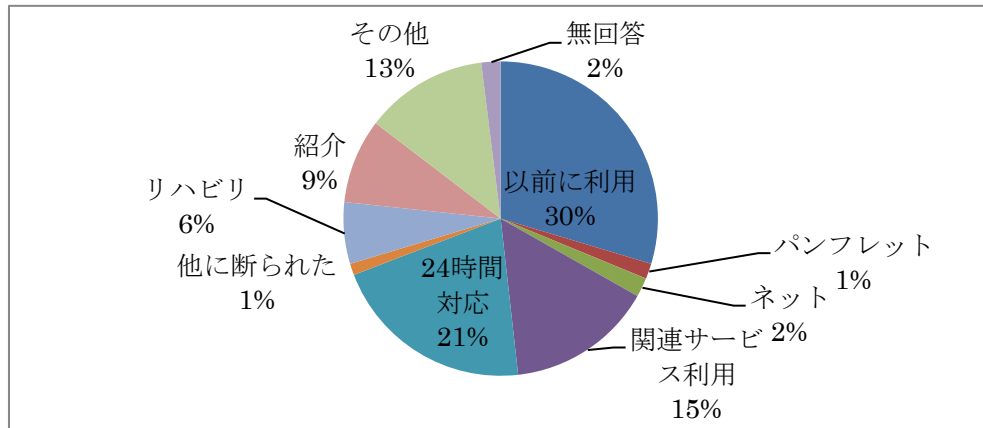
満足度調査結果報告

事業所様宛

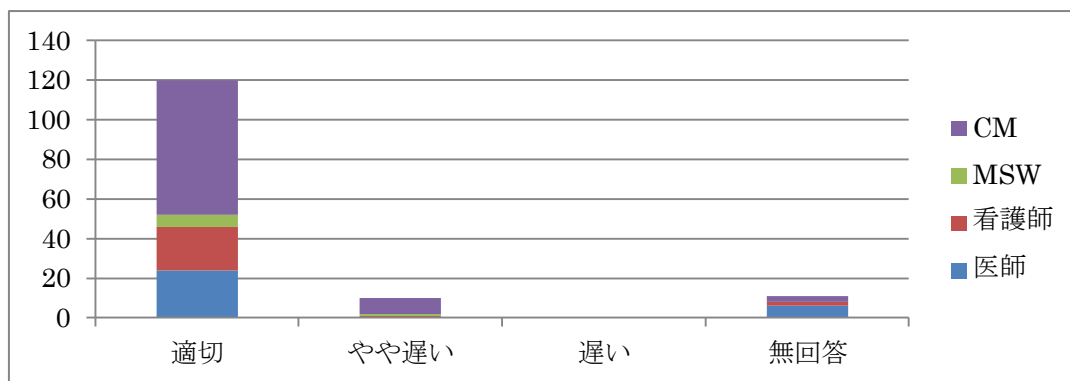
送付件数 247 件、返送数 141 件 回収率 57%

問1) 職種 医師 30 件 看護師 25 件 MSW7 件 ケアマネージャー79 件

問2) 選択理由



問3) 受入れの返答



・様子を見てほしいという。連携が取りにくい。地域が遠い

・共通帳票を送ってからの受け入れ拒否は少しこたえる。

・ほぼ適切であるが、時々連絡がつきにくいことがある。

・利用者様は早い返事を待っていらっしゃいます。連絡がつきにくい時がある。

回答

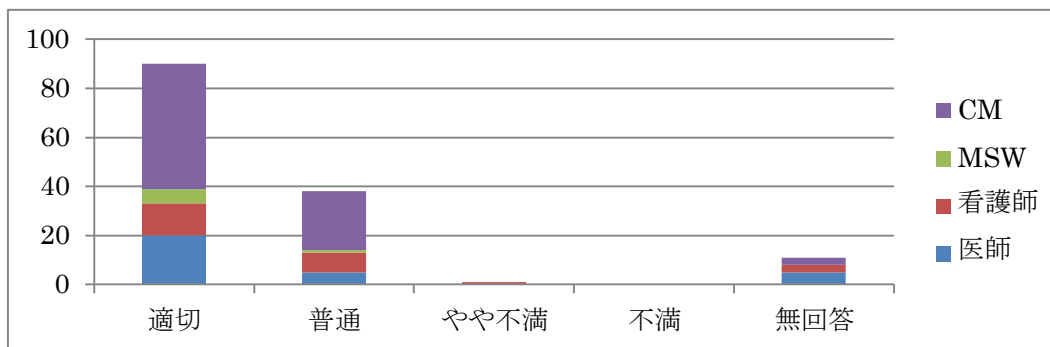
看護師が考える必要性と事業所様が考える必要性に相違があるかもしれません。その点では事業所様が納得いただける説明をするべきだったと反省しております。

基本的に距離的な問題がなければ、依頼はお引受けしておりますが、帳票を頂いてお断りしたということは、何か特別な理由があったと思います。しかしその場合でも説明が不十分だったと反省しております。

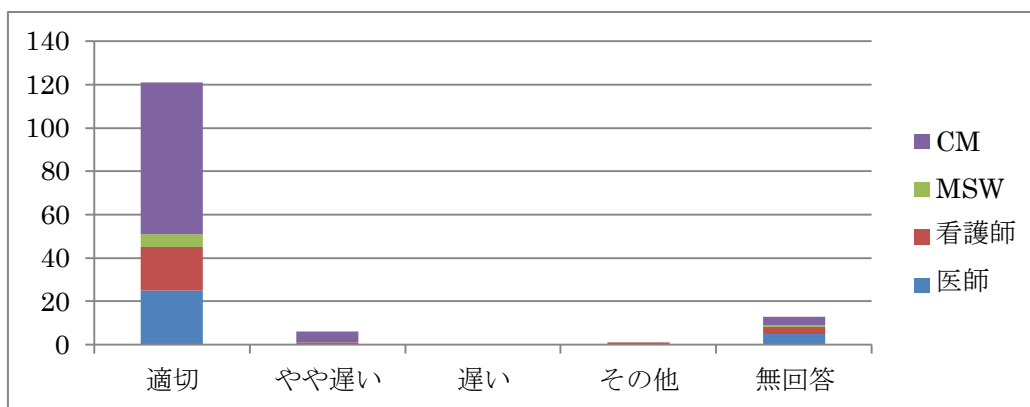
受け入れのお返事は早急に行うよう心掛けたいとおもいます。連絡については、時間外の場合は運転中、緊急訪問中の時など取りづらい事があるかもしれません。お急ぎでなけれ

ば、営業時間内にご連絡頂けると幸いです。

サービスの提案内容



開始時期



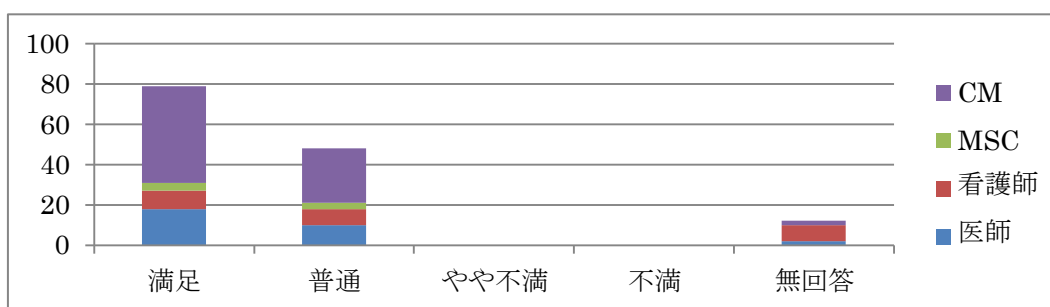
- ・いつも無理をきいていただいています。
- ・スタッフの調整などの理由で利用可能かどうかの返事が遅い。

回答

早急に返答できるよう改善します。

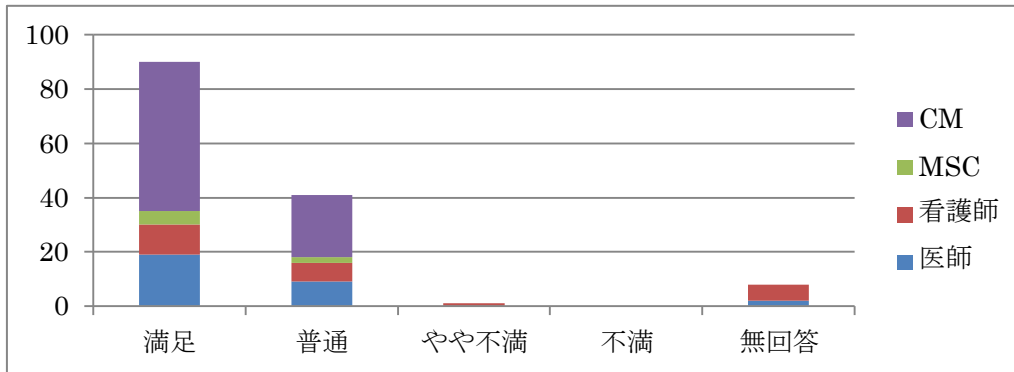
問4) 訪問内容

訪問頻度



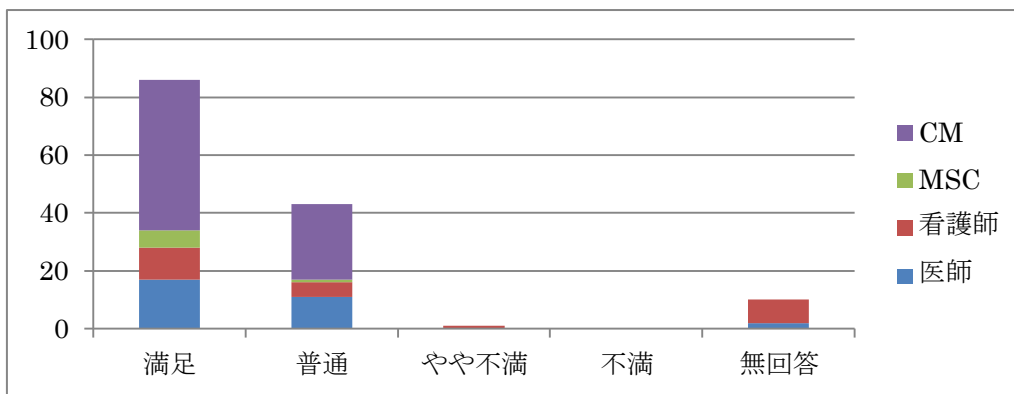
- ・状況により提案がある
- ・家族の意向・状況に合わせて対応してくれている

訪問内容

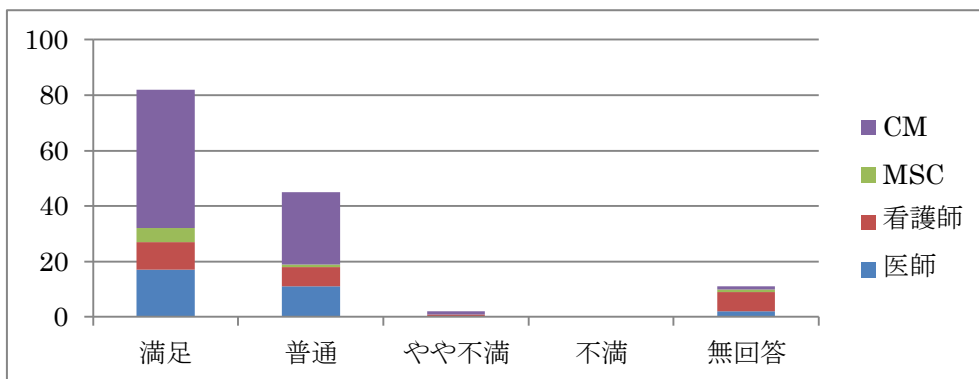


- ・在宅をよく理解している
- ・ケアマネに情報提供をよくしてくれる

家族指導

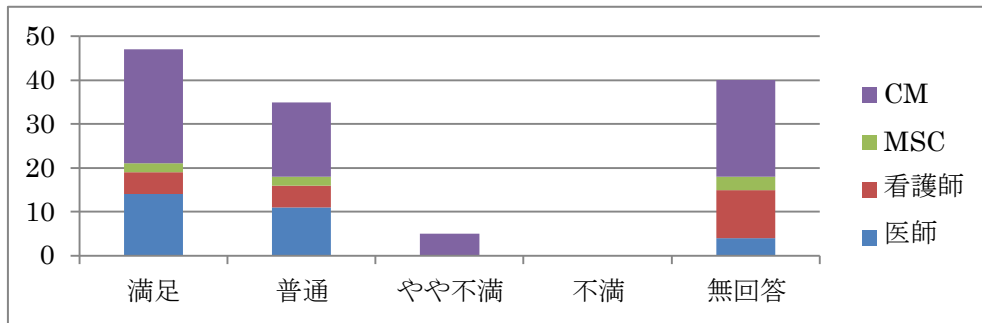


精神的ケア



- ・家族の性格を踏まえ上手に指導してくれている
- ・認知症の対応も良好

リハビリ



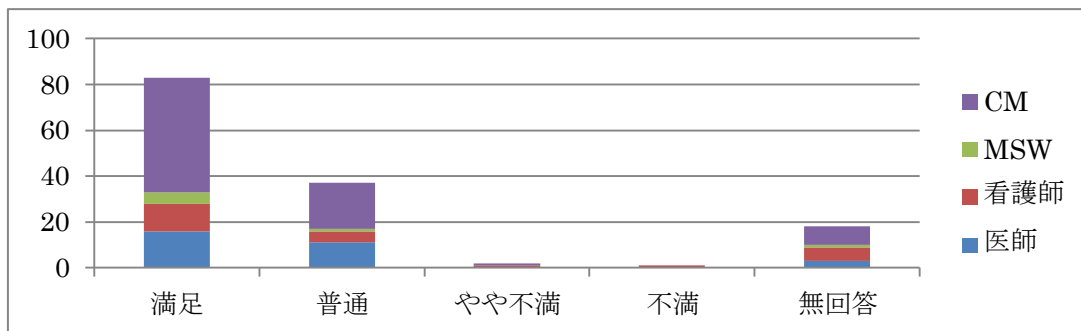
- ・回数が週1回もとれない場合があった。
- ・訪問に関しては、日程が定まらないが、内容としては満足
- ・曜日・時間的に受け入れてもらえなかった。なかなか受け入れてもらえない。
- ・人員が少なく訪問回数が少ない

回答

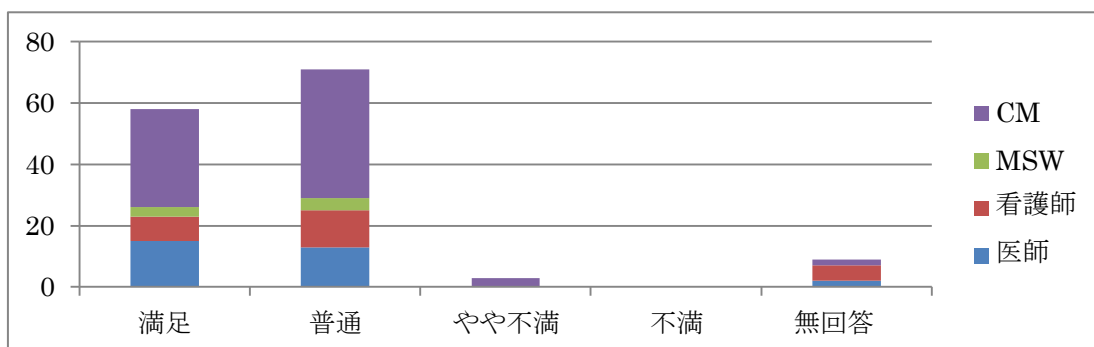
リハビリの需要が多くあると改めて感じました。リハビリスタッフ増員に向けて動いています。もうしばらくお待ちいただければと思います。

問5) ステーションとの連携

緊急時の相談、受入れ



営業時間

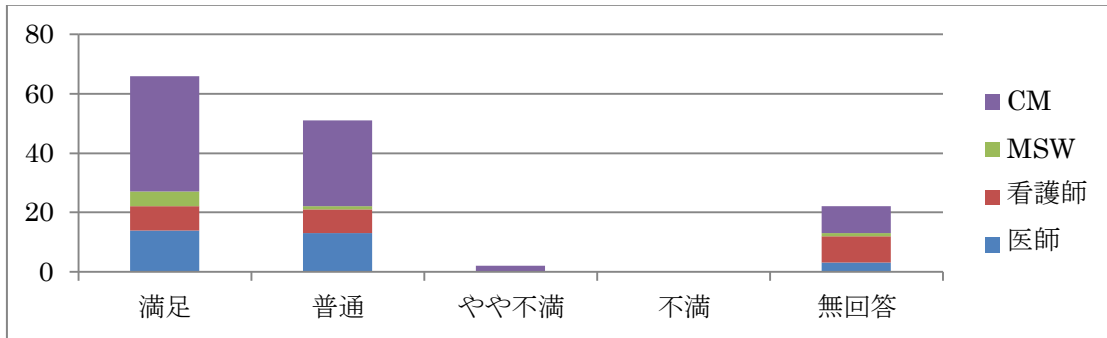


- ・出来れば18時まで営業してほしい。

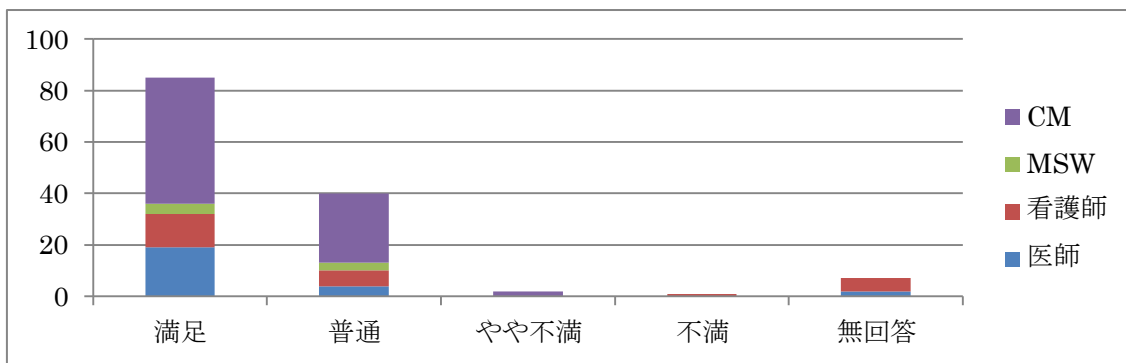
回答

子育て中のスタッフも多く、保育園の時間も絡んできますので、今後要望が増えるのであれば、検討させて頂きたいと考えております。

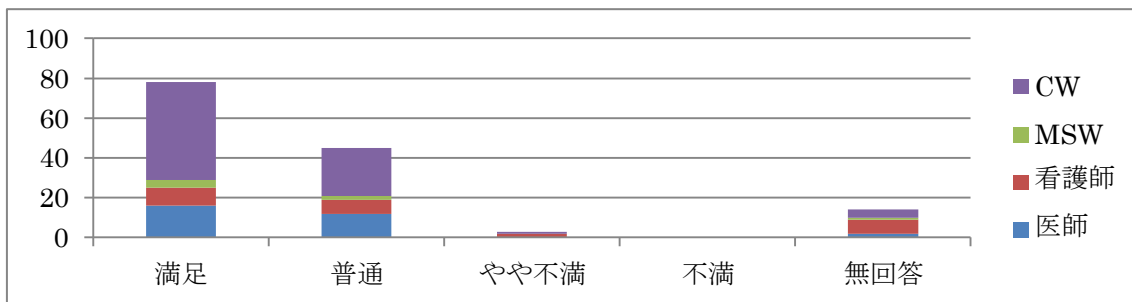
他部門との連携



対応時の態度



担当者からの説明

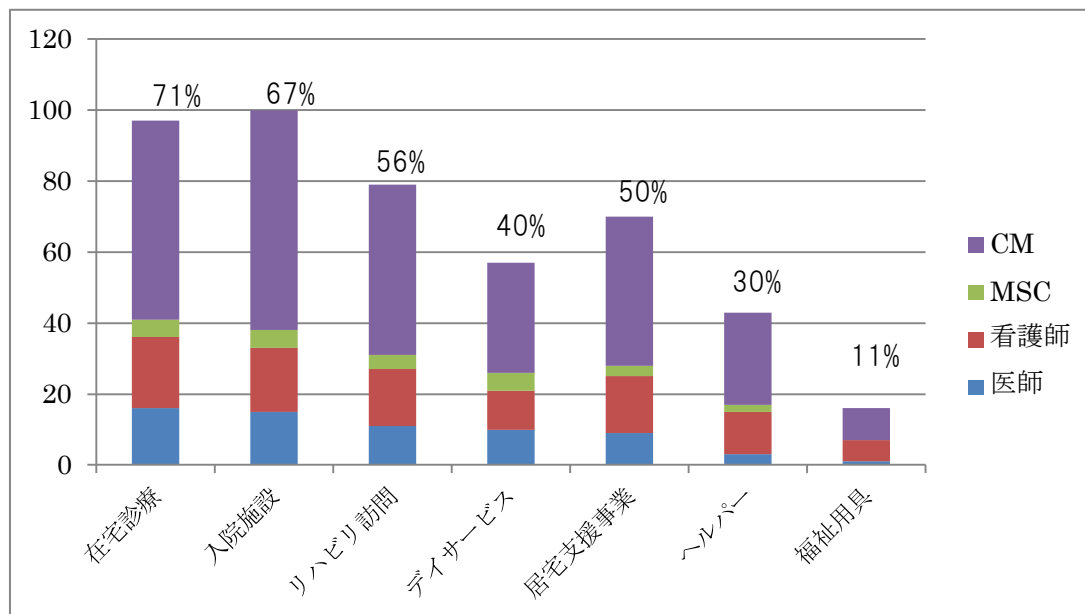


・上手に連携できなかった。他のステーションとはカンファ等行えているところもあるので・・・

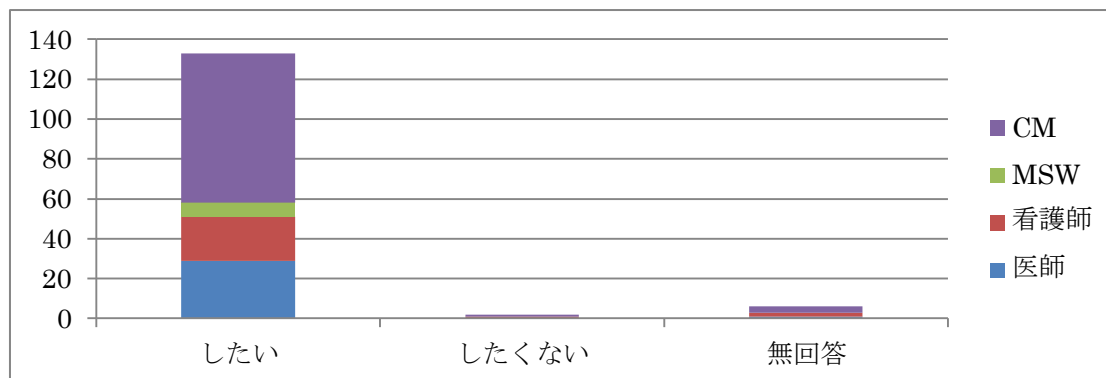
回答

申し訳ございませんでした。カンファレンスには出席させて頂く機会も多くありますので、上手に連携できるよう努力していきたいと思っております。

問6) ステーション関連サービスをご存知ですか



問7) 今後もステーションを利用したいですか



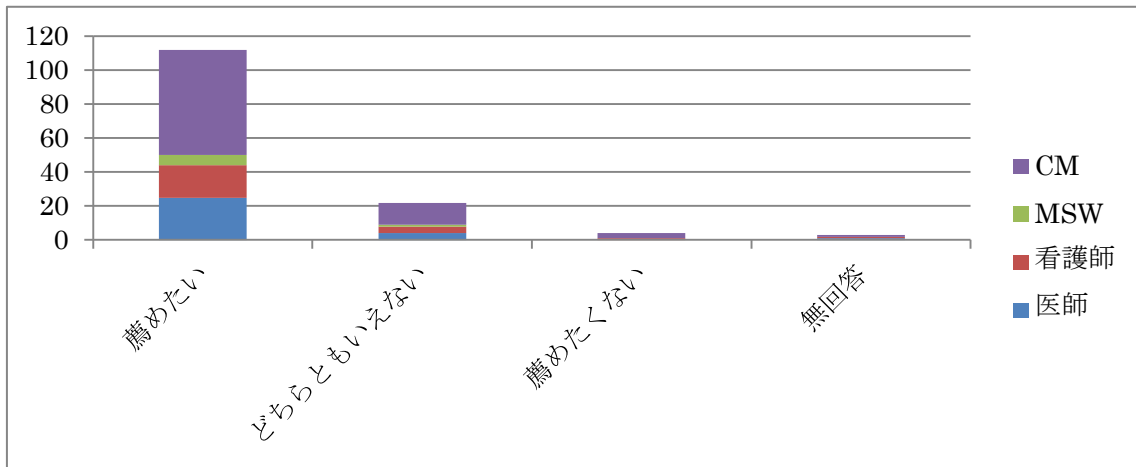
◇利用したい

- ・ 子供を依頼した時に遠方なのにカンファレンスに来てくれた
- ・ 大人の時、なかなか病識のない家族だったが、大事になる前に病院、ドクターにつないでくれた。
- ・ 地域にたよりになる体制がある。
- ・ 癌患者の方も安心してお願いできます。
- ・ 全スタッフのレベルが高く、信頼できるから。
- ・ 対応スピード、依頼後に揺れにそって、患者・家族の意思決定を支援して下さり、信頼できるから。
- ・ 褥瘡ケアに定評があると聞いています。確かに！
- ・ 地域外であろう宮前区まで訪問して頂いています。

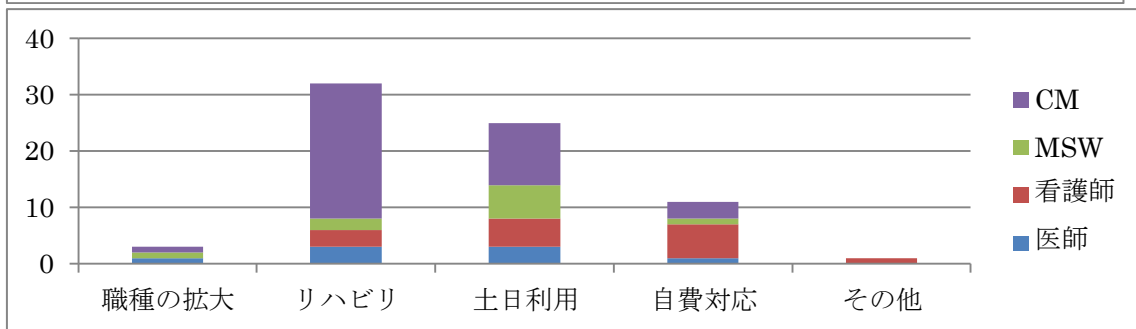
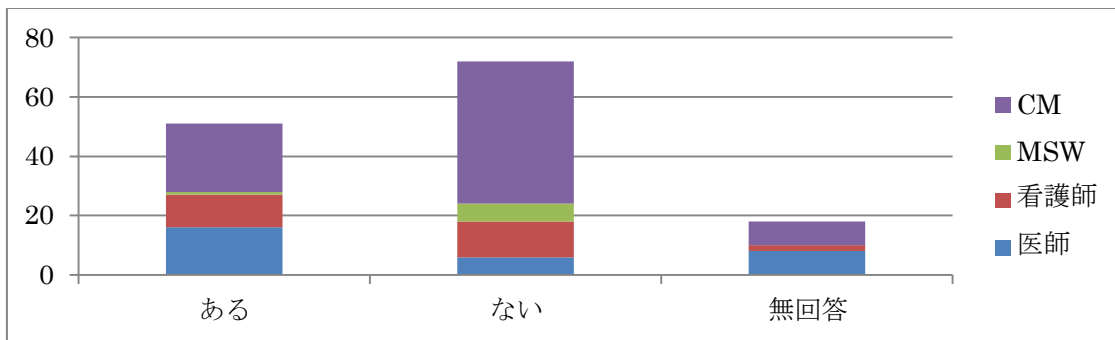
◇利用したくない

- ・ 担当地域でないためです。活動地域の事業所であれば訪問もしやすいので。

ステーションを他者に薦めたいですか



今後のサービスについての希望はありますか



・ サテライト

□要望・意見

医師

- ・とても頼もしく思って感謝しています。これからもよろしくお願いたします。(他 4 件)
- ・こういうアンケートははじめても経験だと思います。セルフコントロールには大変重要で良い事と思います。

看護師

- ・ご家族が自宅で過ごせたこと・訪看が支えてくれたことなど感謝されていました。
- ・入院中には見えない家族との関係性を踏まえてアプローチして頂いている事に感謝しています。
- ・サービスが充実し安心してご依頼できるステーションと思っています。
- ・関連ステーションであることを差し引いても、他ステーションと比較してレベルの高さを痛感しています。
- ・いつも「急で」「重症で」「無理をきいていただき」本当に感謝しています。(他3件)

MSW

- ・居宅支援、訪問看護、往診と整っている為、医療依存度の高い患者様の退院にむけて、大変心強い。
- ・報告書は病院ではわからない情報ですので、とても助かっております。

CM

- ・利用者について相談できるところが良いと思います。
- ・ご家族もケアしていただき安心しています。不満は一切ありません。
- ・利用者、家族の精神面をしっかりとバックアップして下さると助かります。
- ・医療依存度の高い利用者様に入っていただいております、何かと相談にのっていただいております。
- ・医療的に不安な時に質問させてもらってます。医療職でなくても、分かり易く説明して下さり助かっています。
- ・利用者に寄り添った対応を今後も期待しています。
- ・利用者様の要望・必要性を考え依頼していますが、事業所の都合による予定変更も多い(現時点ではありませんが)
- ・噂では断らないと聞いているので、ケースによりお願いするかもしれません。
- ・ひまわりに限らないが、病院系・医療系のステーション→タメロ・やや上から目線株式会社系ステーション→比較的対応が丁寧
- ・ケアマネが知らない間に訪問頻度や内容が変わる。ケアマネに相談してほしい。
- ・他の法人サービスについても教えて欲しい。
- ・細やかな対応をしてくれているので安心してお任せしています。
- ・ご家族も安心して在宅生活を送れると喜んでいました。
- ・土日対応があるとありがたいです。
- ・信頼度が高いです。
- ・主治医指示期間を報告書に明記して欲しい。
- ・往診医との連携、病院との連携があるため、医療依存度の高い方へは安心感があります。
- ・これからもっと深くかかわれたら良いと思います。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。

ケースによっては、病状の変化が激しくその場で調整し、ケアマネジャーさんへの報告が事後になってしまうこともあり申し訳ございません。タイムリーかつこまめに報告、相談するように努力いたします。

土日対応については、需要によって検討と思っております。

今後ご指導、ご鞭撻をお願いいたします。