

ご利用者様・ご家族様

あかり訪問看護ステーション

管理者 奥山 香代美

令和元年度あかり訪問看護ステーション 満足度調査結果のご報告

令和元年度11月に実施致しました、あかり訪問看護ステーションにおける満足度調査アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。アンケートの結果について集計いたしましたのでご報告と、貴重なご意見について抜粋ですがご紹介させていただきます。

(1) 集計結果

	1.そう思う	2.まあそう思う	3.あまりそう思わない	4.そう思わない	5.分からない	未回答
(1)訪問看護師・療法士は時間通りに訪問していますか？	85%	12%	1%	0%	1%	0%
(2)訪問看護師・療法士の言葉使いや態度は良いですか？	85%	14%	0%	0%	1%	0%
(3)訪問看護師・療法士の身だしなみは良いですか？	86%	12%	0%	1%	0%	0%
(4)今から行おうとする看護やリハビリについて 事前に十分説明してくれますか？	78%	18%	0%	0%	4%	0%
(5)訪問看護師・療法士はあなたやご家族の話を よく聞いてくれますか？	85%	12%	0%	1%	1%	0%
(6)時間内に必要なサービスを行ってくれますか？	85%	12%	1%	0%	0%	0%
(7)訪問看護師・リハビリのサービスはあなたの要望・意思を 十分に取り入れてくれますか？	73%	22%	0%	0%	3%	3%
(8)訪問看護師が行う病状観察や処置、または療法士が行う リハビリを信頼して任せられますか？	82%	15%	1%	0%	0%	1%
(9)訪問看護師を利用することで、ご本人・ご家族の 気持ちや介護が楽になりましたか？	74%	19%	3%	0%	4%	0%
(10)からだ(心身)の状況だけでなく環境・サービス等 総合的に見てくれますか？	62%	26%	1%	0%	11%	0%
(11)主治医やケアマネジャーへ適切に連絡してくれますか？	62%	20%	1%	1%	15%	0%
(12)引き続きサービスを利用したいと思えますか？	78%	15%	3%	0%	0%	4%
(13)知り合いに利用を勧めたいと思えますか？	61%	16%	3%	3%	15%	3%

(2) 頂いたコメント

ご意見・ご指摘に関しましては返答とともに提示させていただきます。

1) 自費での入浴サービスはありませんか？

→自費サービスの要望があればご相談ください。

2) できれば言葉のリハビリをお願いしたい。

言語療法士等、高齢者の嚥下のリハビリのリハビリがあるといいなと思います。

→スタッフ間でも言語聴覚士の必要性を感じる事が多く検討中です。

- 3) カラオケや喫茶店に行きたい。
→現在の介護保険制度の中では行えず、自費サービスにて対応させて頂ける場合があります
訪問看護師等にご相談ください。
- 4) 何かしてほしいが、時間的にむりかなとおもいます。
→決められた時間内のサービスになりますがご要望があれば訪問看護師等にご相談ください。
サービスプランを一緒に考え実施したいと思います。
- 5) 看護師を曜日ごとに入れ替えないでほしい。
→ご指摘ありがとうございます。現在リハビリは担当制をとっていますが、看護については
24時間対応を行っており看護師が全員何方にも対応できる状態にしています。複数看護師
が関わるのがご負担になられる方もいらっしゃいます、ご相談していただければ可能
な範囲で調整させていただきます。ご理解いただければ幸いです。
- 6) 言葉の指導をお願いしたい。(リハビリ)
→ご指摘ありがとうございます。スタッフへの接遇指導を徹底させていただきます。お気付
きのことがあれば管理者までご連絡ください。
- 7) いつも楽しいリハビリをさせてもらっています。麻痺で今まで動かなかった箇所が少しずつ
ですが、日々良くなってきて、本人も家族もみんな喜んでいきます。
- 8) いつも私が少しでも楽になるように色々リハビリしていただきありがとうございます。手術
しかないと言われている膝ですが教えていただいた筋力をつける運動を日々心がけて早く少
し楽になりましたと言いたくて努力しています。今後共よろしくお願い申し上げます。孫世
代のお若い方とゆっくりお話させている間は自分の歳を忘れてしまいます。本当にありがと
うございました。
- 9) まじめで熱心な方に来ていただき感謝しています。
- 10) いつもマッサージ等していただいたり、歩行訓練していただいたり、喜んでいきます。引き続
きよろしく申し上げます。
- 11) いつも感謝しています。ありがとうございます。

ご協力いただきました皆様、ありがとうございました。

頂戴した貴重なご意見をもとに看護・サービスの質向上に努めてまいります。