

DS訪問看護ステーション顧客満足度調査 ご意見概要

※意見を抜粋して記載しています。

1. サービス内容や時間帯について

(大変満足・満足)

- ・時間通りに来てくれる
- ・訪問時間について希望を聞いてもらい助かっている
- ・自宅に来てもらうだけで生活リズムが整い気持ちも明るくなる
- ・記録に目を通し、訪問看護計画書により現在の状況がわかりやすい
- ・相談に乗ってもらい不安が取り除かれる
- ・適度な距離を保ち、状態を確認しながらサービスをしてくれる

(改善希望)

- ・以前より訪問時間が短くなった
- ・土日も営業してもらえると助かる
- ・男性看護師がいたら良い
- ・緊急時対応が可能であれば良かった
- ・約束していた時間の変更がよくある
- ・急な担当者の方のお休みについて他の方で対応する等の方法がなかったのか

2. スタッフの接遇について

(大変満足・満足)

- ・いつも丁寧に対応してくれる
- ・電話対応も丁寧
- ・本人にも敬意を持って向き合ってくれている
- ・とても明るく相手への思いやりを感じる
- ・自然に何でも話せる
- ・いつも清潔
- ・自分だけではなく家族に対しても対応が非常に良い
- ・質問に対してわかりやすく答えてくれる

(改善希望)

- ・1～2年前は電話対応が悪かった
- ・帰りの挨拶は家族にも言って欲しい
- ・難しいとは思いますが本人の特徴を知って接して欲しい

3.サービスの質や技術について

(大変満足・満足)

- ・嚙下指導が大変満足
- ・無理のない範囲でリハビリをしてくださっている
- ・その時の体調によって希望を取り入れてくれるので助かっている
- ・自宅にある機器により指導方法を変えてくれているので指導方法が豊富
- ・爪切りは本人、家族もできないので助かる
- ・少しずつスキルアップできるように教材を作ってくれてとても楽しい
- ・リハビリのもみほぐし等の技術に感心させられる

(改善希望)

- ・身体を気遣ってくれているのはわかるが、物足りなく効果が感じられない
- ・時々身体のほぐし等があると良い
- ・入浴時、補聴器を外しているので大声で教えて欲しい
- ・リハビリをやっているが良くなり何とも言えない
- ・マッサージが充実することを希望
- ・リハビリの説明を論理的にしてほしい

4.サービス内容の工夫について

(大変満足・満足)

- ・普段言葉が出なかったが、明るく力強く返答するようになったのでとても嬉しい
- ・今まで通りお願いしたい
- ・動画を見せて歩行状態を確認し具体的なアドバイスをくれる
- ・本人の体調を見て声掛け等工夫してくれている
- ・本人に対しての励ましの言葉は家族が聞いていても嬉しい
- ・精神的に元気にさせてもらえる

(改善希望)

- ・毎回同じようなのでもう少し工夫してもらいたい
- ・今後期待している
- ・毎回体調等確認してくれており、状況に応じて対策案等を話してくれるとよい

5.生活を良くするための提案やアドバイス

(大変満足・満足)

- ・高カロリー飲料を提案してもらい本人も喜んで飲んでいる
- ・よく体調面アップ、精神面アップの提案をしてくれる
- ・投薬についてのアドバイスをよくしてくれる
- ・日常生活のアドバイスを都度頂いている
- ・食事のことや健康のことなどためになる
- ・血液状態の読み取り方など参考になる

(改善希望)

- ・さらなるアドバイスをお願いしたい
- ・アドバイスをしてくれているのは嬉しいが、家族にも教えて欲しい
- ・ふらつきに対する足の出し方等のアドバイスが欲しい
- ・あまりアドバイスや提案はない
- ・これから話し合ってやっていけると良い
- ・在宅でも衰え防止できるような運動メニュー希望

6 ご意見、ご希望、スタッフへのメッセージ

(大変満足・満足)

- ・限られた時間の中での素早い行動に大変感謝しています
- ・緊急で電話した時に臨時で来てもらい本当に助かった
- ・アンケートはインターネット回答の方が助かる
- ・毎回小さな目標を立ててくれているので本人も向上心を持って取り組んでいる
- ・よく話も聞いてくれ、状態をよく観察してくれており家族としてもありがたい
- ・安心してお任せすることができる
- ・さすがプロの目。よく行き届いていると感心させられる
- ・仕事でなかなか様子を見る事が出来ないが、連絡ノートに詳細を記載してもらっており助かっている
- ・その時その時の配慮が行き届いている

(改善希望)

- ・職員の入れ替えが激しい
- ・職員の交代は少なくして欲しい
- ・社員の待遇を良くしてあげて欲しい
- ・請求書がわかりにくい
- ・3ヵ月に1度看護師さんが来てくれるが、ノートを見ながら毎回同じことを聞かれる。事前に読んでおいてもらえると助かる

(改善希望) 続き

- ・ 緊急対応時、傷の確認は画像を見て確認して欲しい。特に感染症は命にも関わるので改善希望
- ・ 職員の移動手段が天候に左右されないもの（車）にして欲しい