

DS訪問看護ステーション顧客満足度調査 ご意見概要

※意見を要約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)

- ・入院の調整や退院した後の事を相談に乗ってもらえて大変助かった。
- ・毎回言語聴覚士さんに用意してもらった課題文に取り組んでいる。
- ・身体の仕組みや動きを説明してくれる、リハビリの目的をわかりやすく説明した上で取り組ませてくれるので納得して指導についていける。
- ・時間通りに来てくれてきっちり教えて頂けている。
- ・遅れる時は連絡を頂き助かっている、
- ・定期的な訪問に満足している。
- ・約束時間は厳守されている。
- ・本人が一番満足していることが家族にとっても嬉しい。
- ・主治医からの指示書が届く前から相談に乗っていただき安心だった。緊急の電話が24時間繋がること、LINEも繋がることで2重に安心。
- ・通院等があった場合に、時間変更を柔軟に対応してもらえた。
- ・色々な疑問点について聞いても親切に答えてくれる。
- ・看護師が素敵。
- ・スタッフ同士、横の連携がとても取れている。

(改善希望)

- ・出来るならば土日もお願いしたい。
- ・ノートに細かく書かれているのはありがたいが、透明のフィルムファイルがあるとやりやすい。
- ・指導してもらった内容の1/3も出来ていないため、痺れや可動域の減少、動きの低下を止めることが出来ない。
- ・看護師が替わりすぎ。
- ・出来れば1人の担当にお願いしたい。
- ・介護保険の規制がある前までは時間がたっぷりありありがたかった。
- ・リハビリ時間が短く感じる。
- ・担当の方の休みが多い。
- ・リハビリの時間が気になる。聞き取りやバイタルチェックに時間が取られるとリハビリの時間が少なくなるのでリハビリに時間をかけて欲しい。

2. スタッフの接遇について

(大変満足・満足)

- ・いつも明るく優しく対応してくれる
- ・元気な声であいさつがあり、さわやか。
- ・いつも謙虚な態度で、言葉遣いもとても穏やかで丁寧。
- ・元気をもらえる。
- ・親身に対応してくれている。
- ・社員教育がよく行き届いている。
- ・必要なことを端的に言ってくれるので本人によく伝わって良い。
- ・言葉遣い、身だしなみが最高。

(改善希望)

- ・キャンセル等緊急に電話した時に夕方の割と早い時間に事務所が閉まっており、留守電に入れても特に了解の電話も来ないため、伝わったか不安になる。
- ・コロナの時に連絡が取れなかった。
- ・電話対応をしてくれる方が少し冷たい対応の方がおり気分が良くない時がある。
- ・スタッフ都合で休みの時には替わりのスタッフが訪問してもらえるような人員の増員をお願いしたい。
- ・看護師の訪問予約が毎月ギリギリなので少し早めに連絡を貰えると助かる。

3. サービスの質や技術について

(大変満足・満足)

- ・最近理学療法士さんによる屋外歩行の訓練が多くなり喜んでいる。
- ・教材を作られて用意されており、楽しく指導されてあっという間に時間が終わってしまう。
- ・言いにくい言葉を考えて見つけるのも大変だろうと思うが感心している。
- ・本人は左膝が悪いが、リハビリの時にスタッフが覚えていてくれて手加減してくれている。
- ・質や技術にレベルの高さを感じる。
- ・丁寧に検温を指導してくれる。
- ・不明な点があった場合、その場で調べて頂き大変助かっている。
- ・元気で働けるようになり大変感謝している。
- ・身体の動きを見て説明しリハビリを進めている。
- ・食事、体温、体重をつけているノートを必ず良く見てくれてアドバイスしてくれている。

3.サービスの質や技術について

(改善希望)

- ・部屋や浴室の物をもう少し丁寧に扱って欲しい。
- ・本人の思っていることを聞かずに相手側へ電話し、自分の意見をまるで本人が言っているかのように伝えていたことに不満を感じた。
- ・理学療法士さん、言語聴覚士さんは個人によりリハビリの提供に差が出るので全体的に高レベルのリハビリを提供して欲しい。
- ・向上、上達を感じない。
- ・手、足、腹筋の体操をやってもらいたい。
- ・リハビリパンツのパットの件で、後ろ側も伸ばしてセットして欲しい時があった。

4.サービス内容の工夫について

(大変満足・満足)

- ・色々楽しく出来るよう工夫して提供していただき喜んでいる。
- ・理学療法士さんが屋外に移る時には必ず「時間は充分にあるのでゆっくり準備してください」と言っていただき救われている。
- ・本人の興味が持てるよう指導してくれている。
- ・しっかり本人の気持ちを聞いてくださっているのが嬉しい。
- ・体調に合わせてその日のメニューを考えてくれている。
- ・手すりの増加について提案があり、良好。
- ・体調の確認、今後の予定等を聞いてアドバイスをくれる。
- ・記録を残してくれているので、本人が家族も知らない気持ちを伝えている。

(改善希望)

- ・その日の体調に合わせてサービスの内容変更が出来るものなのか、どのようなサービスが出来るのか具体的に知りたい。
- ・厳しい所見を頂きたい。
- ・体調の悪い時に運動をさせる。

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)

- ・理学療法士さんが風呂場やトイレの手すりを気遣ってくれている。
- ・マッサージの方法等教えてもらった。
- ・家族の話聞いてアドバイスしてくれる。
- ・ムセや質問に対してアドバイスをくれる。
- ・杖や用具の使用に関する情報をくれる。
- ・自宅で出来る簡単な運動方法等を教えてくれる。
- ・次回訪問時まで問題の解決法等を考えてきてくれている。
- ・転倒しないようなアドバイスをくれる。
- ・介護以外の質問にもわかりやすく回答してくれる。
- ・他の病気のことについてもアドバイスしてくれる。
- ・制度の紹介をしてくれる。
- ・次回までにこの動きをしておいてくださいねと目標設定をしてくれる。
- ・紙にメモしてくれているので後で読み返して優しさに涙している。

(改善希望)

- ・忌憚のない意見を頂きたい。
- ・本日の状態や前回からの変化等があれば家族だけではなく本人へも伝えて欲しい。
- ・提案やアドバイスが無いように感じる。

6 ご意見、ご希望、スタッフへのメッセージ

(大変満足・満足)

- ・家族以上に親身になって対応してくれている。
- ・家族のことも優しく気遣い励ましてくれる。
- ・在宅介護を決意出来たDS訪問看護ステーションのサポートの手厚さを経験していたから在宅介護を決意出来た。これからもお世話になりたい。
- ・本人のおしゃべりにもお付き合い頂き、やる気のない時にも励ましてくれて感謝している。
- ・ただ感謝の気持ちでいっぱい。
- ・信頼して相談することが出来る。
- ・信頼出来るスタッフに恵まれている。
- ・ケアマネジャーともよく連携が取られており安心。
- ・常に笑顔で対応してくださり気持ちよくリハビリを受けることが出来る。
- ・生活をより豊かにすることをいつも考えてくれている。
- ・看護師さんのコンビが素晴らしい。

(ご意見・改善希望)

- ・スタッフが短期でコロコロ変わるのはやめて欲しい。なるべく同じ人に長く続けて欲しい。
- ・体力的にも気分的にも、出来るだけ外での歩行訓練にして欲しい。
- ・当日のメニューを始めに説明して欲しい。
- ・いつも忙しそうで気の毒に思う。
- ・プログラム表を作っただき1週間のリハビリスケジュールがあると良い。
- ・天気の良い日には外を歩行するメニューを取り入れて頂きたい。
- ・日常行うリハビリの内容をまとめた紙資料を配布して欲しい。
- ・サービスを受ける側が飽きないよう新たなことを取り入れることを検討希望。
- ・家族だけでは気がつかないこともあるので、さらに良くするためのアドバイスや機転の利く対応をして頂ければありがたい。
- ・同じことを何度も聞かれる。
- ・悪天候による来訪は自転車、バイクの場合は危険で気の毒であるため自動車による訪問も必要ではないかと思う。
- ・コロナに罹患しないよう一層の気配りをお願いしたい。