

令和2年度 利用者満足度調査結果

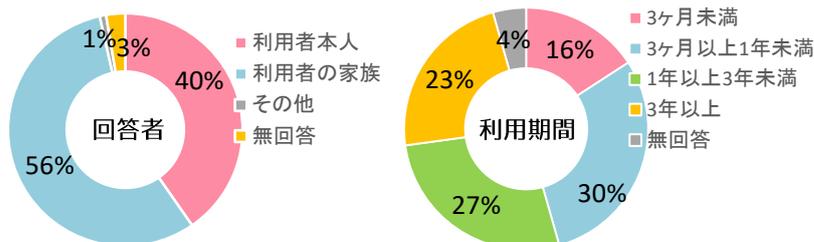
なかだ訪問看護ステーションでは「利用者満足度調査」を定期的の実施しています。皆様の意見をもとに、これからもよりよいサービスを提供しご希望にお応えできるよう努めてまいります。

当ステーションでは、ご利用者やそのご家族ご満足いただける訪問看護サービスの提供を目指し、質の高いサービスの提供に取り組んでいるところです。今回のアンケートでは、私たちが日々行っている訪問看護サービスの内容に視点をおき、現行のサービス内容への満足度と改善すべき点を把握することを目的に、令和2年11月16日～令和2年12月31日の期間、アンケート形式による調査を実施しました。

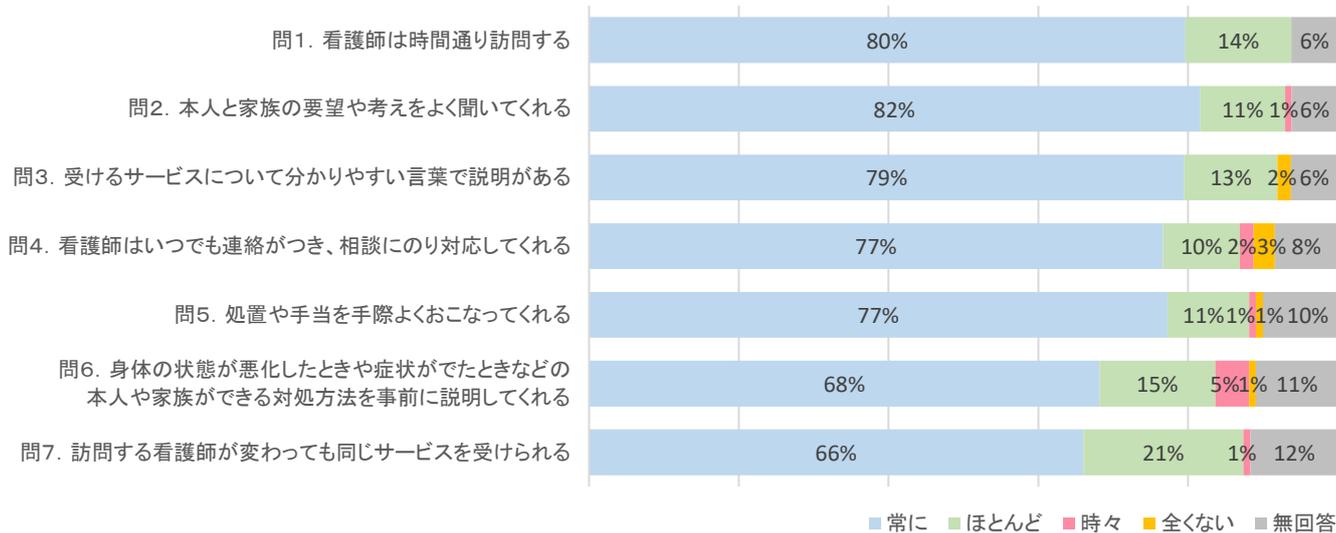
■ アンケートの回収率

配布枚数	回収枚数	回収率
155	114	73.5%

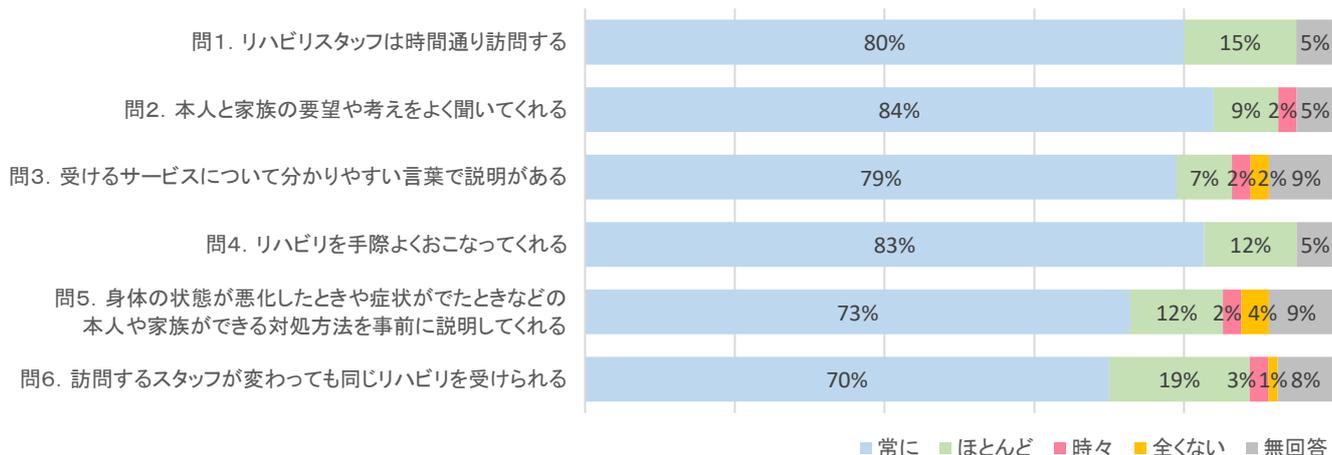
■ 回答されている方について



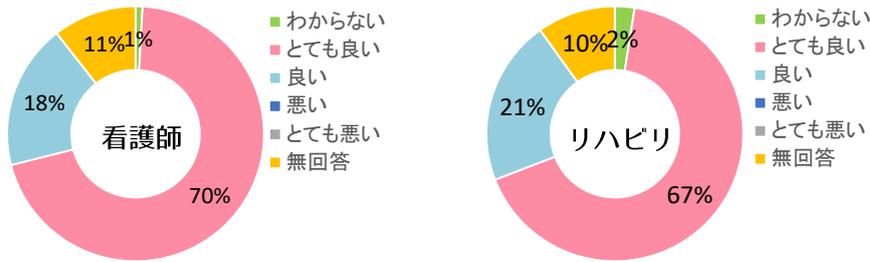
■ 看護師から受けるサービスについて



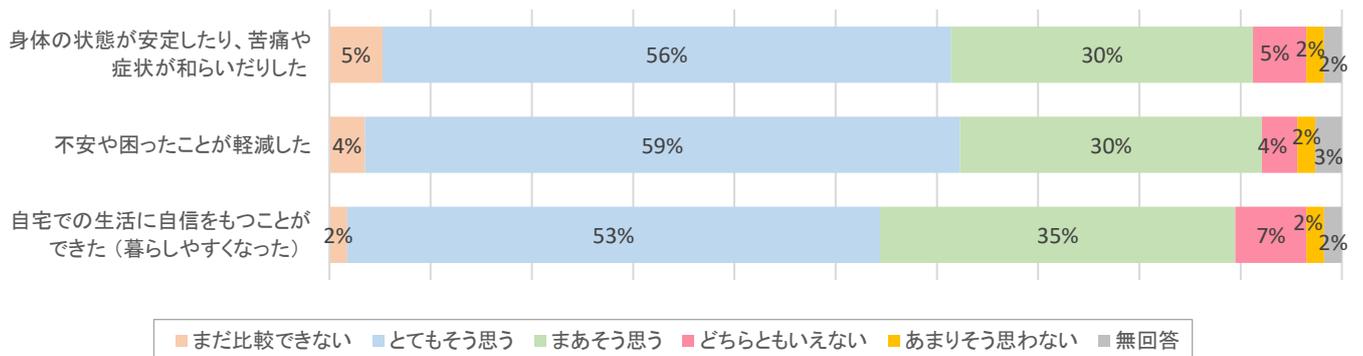
■ リハビリスタッフから受けるサービスについて



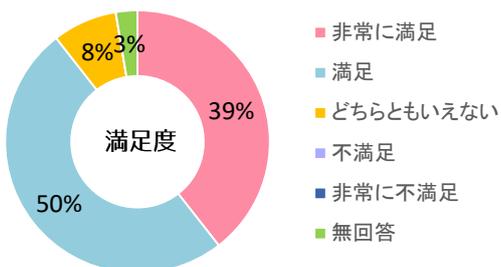
■ 職員の対応・マナー・身だしなみについて



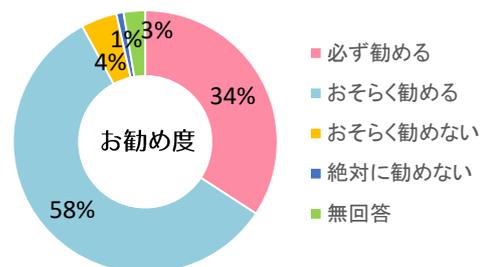
■ 訪問看護を利用したことで変化はありましたか



■ 全体的にみて、当ステーションに満足されていますか



■ ご友人やご家族に当ステーションを勧めますか



■ 今回のアンケートの回収率が73.5%と、多くの方の意見をお聞きすることができました。

利用者の疾患によっては、病状に良い変化をもたらすことは難しいのですが、「不安の軽減」や「暮らしやすくなった」と感じてもらえたことは、私たちの何よりの励みになりました。

いくつか改善すべき点もあり、今後の課題として検討していきたいと思っております。

- サービス内容についての手順書の周知
- これから行う処置やリハビリについての、わかりやすい言葉での説明
- 身体の状態が悪化した時や症状が出た時などの、本人や家族ができる対処方法についての説明
- 緊急対応加算をとっている利用者に対する説明

今回はご協力を頂き、貴重なご意見を頂くことができ、心より御礼申し上げます。
今後も、ご利用者、ご家族様に寄り添った看護を心がけて参ります。