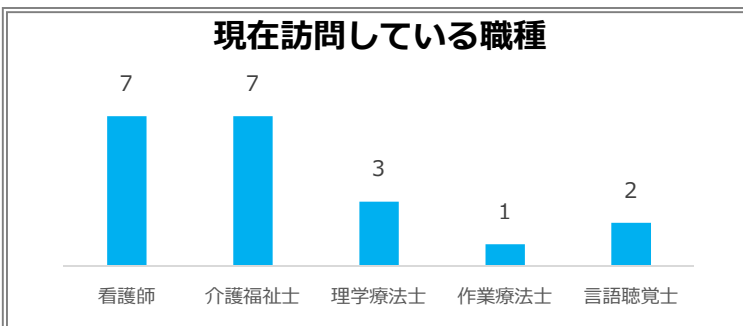
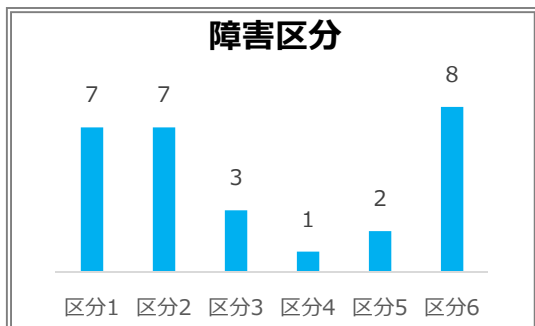
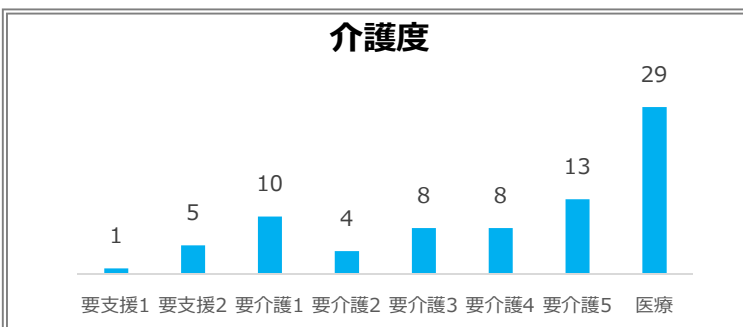
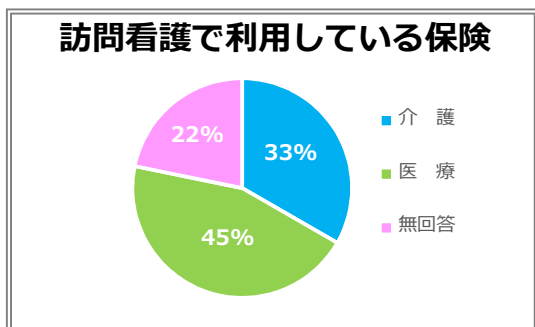
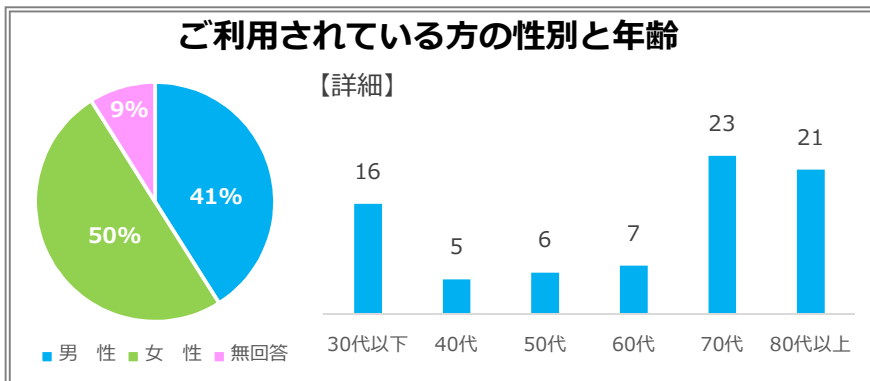
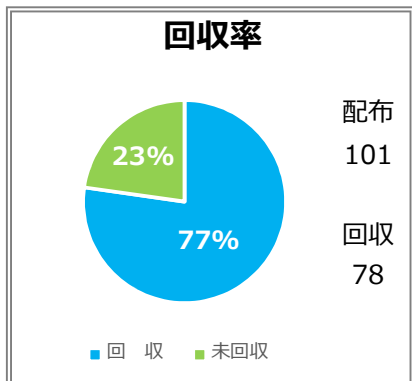


訪問看護ステーション（ハートフルステーションあまの）

2021年度 満足度調査



職員から受けているサービスについて

1、職員について（接遇マナー）

①時間通りに訪問している。

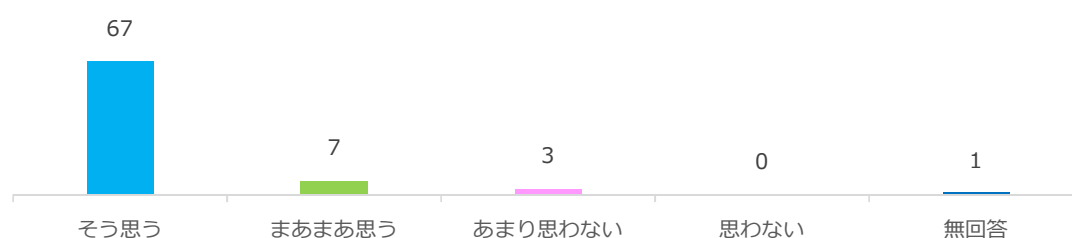


②言葉遣いや態度は良い（電話対応も含む）。



## 職員から受けているサービスについて

### ③名札を掲示し清潔感のある身だしなみである。

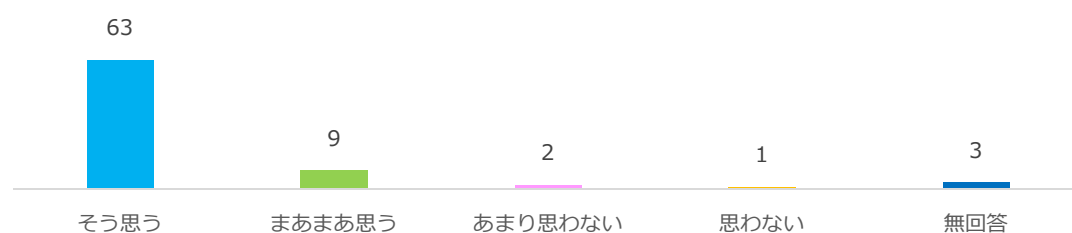


### 1、職員について（接遇マナー）①②③に対してのご意見

- ・ことば使いや態度が良いとは思わない
- ・名札の提示、あいさつがない時がある
- ・いつも電話しても優しく対応してくださり、安心して利用できています

## 2、サービスについて

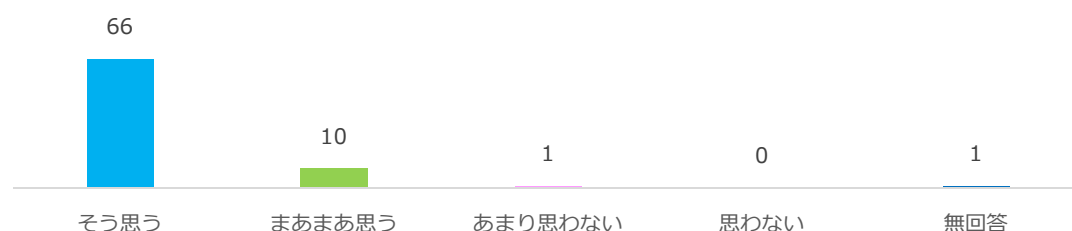
### ④利用者、家族への配慮や誠意が感じられる。



### ⑤利用者、家族の要望、考えを聴いてくれる。



### ⑥利用者の健康状態の変化に良く気づき、緊急時は迅速に対応してくれる



### ⑦身体の状態や症状に応じたケアが行われ、対処法を助言してくれる



## 2、サービスについて

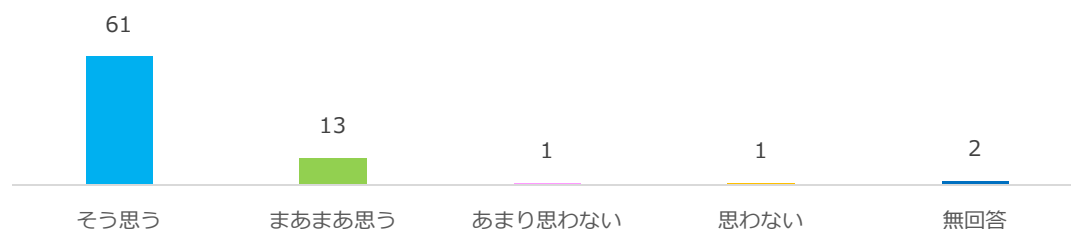
⑧ サービスの内容とその理由や意味についての説明がされている。



⑨ ケアプランや計画書に沿ったサービスが実施されている。



⑩ 他のサービス（医師・看護師・ケアマネ・ヘルパー・デイサービスなど）との連携がとれている。



⑪ 利用前と比べて心身の状態が安定したり、苦痛症状が和らいだ。



⑫ 不安や困ったことが軽減した。

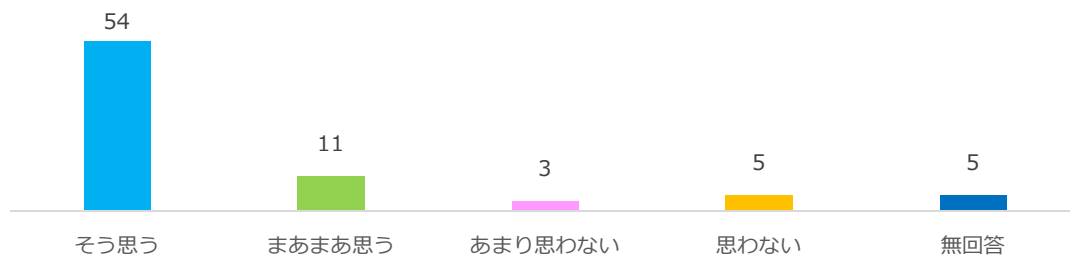


⑬ 自宅での生活を続けることに役立っている。

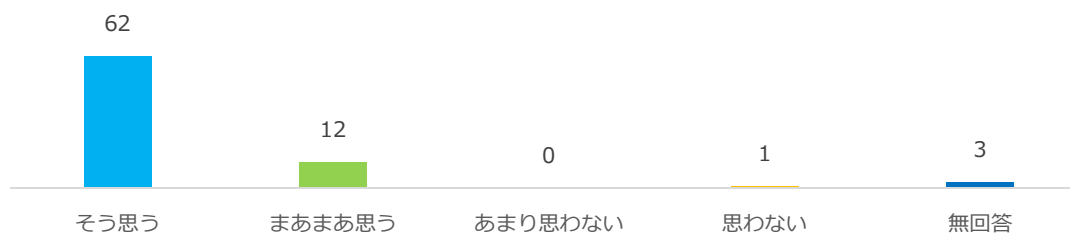


## 2、サービスについて

### ⑭連携ファイルが活用できている



### ⑮総合的にサービスの満足度は高い

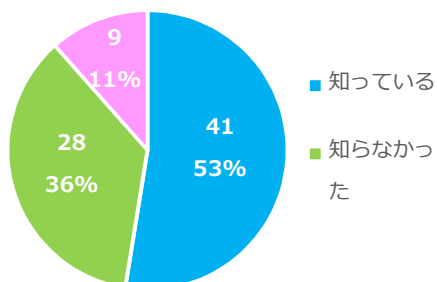


## 2、サービスについて ④～⑮に対してのご意見

- ・自分の思いをわかってほしい。むりやりはやめてほしい
- ・本人とむきあう、家族によりそってほしい
- ・会話をたくさんしてほしい
- ・気心の知れた看護師さんでなんでも気軽に話しができありがたく感謝しています
- ・おかげさまで日々私も介護に1日1日がんばっております
- ・なんでも相談にのってもらえて日常生活がポジティブになりました
- ・いつも親切丁寧かつ適切なアドバイスをうけ本人も満足しています
- ・身体に変化がある時があるときすぐにきてくださり主治医に連絡をとり対応してくださり感謝しています
- ・以前よりよく動くようになりうれしく思います
- ・専門的な良い介護の仕方情報を頂き、以前に比べ日々の介護が楽になる方法がふえました

## 3、当訪問看護ステーションでは災害対策として、連携ファイルに等にハザードマップ、医療機器・福祉用具・内服薬等のチェックシートを作成していますが、ご存知でしょうか。

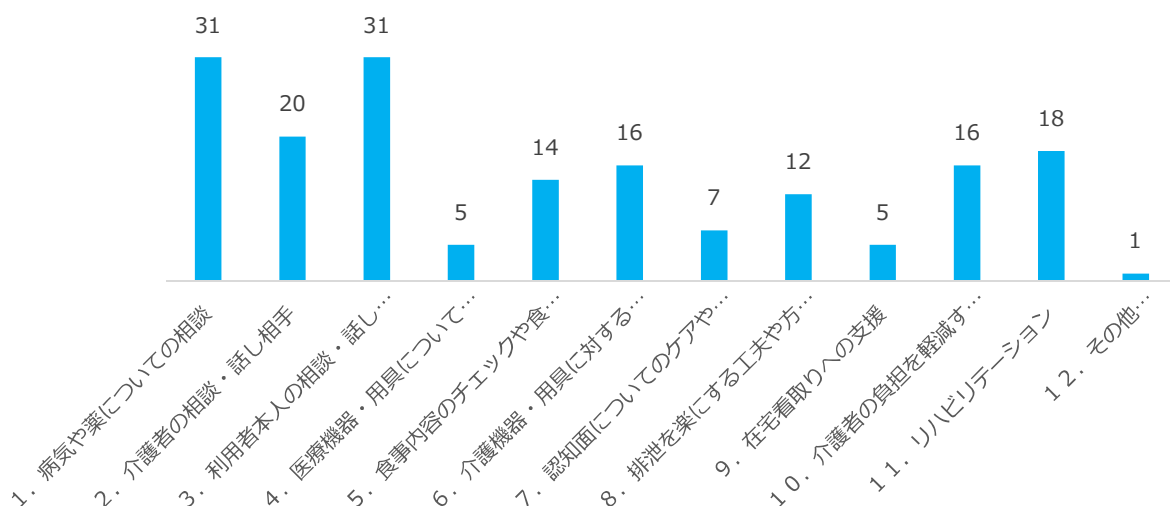
### 3、ご意見



- ・連携ファイルが活用できていない
- ・災害対策としてのファイルとは知らなかった

#### 4、これから充実して欲しいと思うものをご回答ください。（複数回答可）

1. 病気や薬についての相談
2. 介護者の相談・話し相手
3. 利用者本人の相談・話し相手
4. 医療機器・用具についての詳しい説明
5. 食事内容のチェックや食事指導
6. 介護機器・用具に対する情報の提供
7. 認知面についてのケアや助言
8. 排泄を楽にする工夫や方法の指導
9. 在宅看取りへの支援
10. 介護者の負担を軽減する工夫や方法の指導
11. リハビリテーション
12. その他（ ）



#### 5、当訪問看護ステーションでのサービス、災害対策・新型コロナウイルス感染症対策、その他のご意見・ご要望

- ・ かならずマスクをして欲しい
- ・ コロナにナース、リハスタッフ、主治医が感染しないようにしてほしい
- ・ マスクがゆるゆるの方がいらっしゃるのできちんと着用して欲しい
- ・ 災害対策にかんしては常に随時意見交換していきたいです

#### 6、まとめ

2021年度満足度調査にたくさんの方にご回答いただき誠にありがとうございます。  
今回の調査で皆様からの貴重なご意見を頂戴することができました。

頂いた意見をステーション内で共有し、より良いサービスが提供できますよう今後の参考  
にさせていただきますと思います。

引き続きよろしくお願い致します。