

## 2019年度 利用者満足度調査の結果

### 【調査期間】

令和1年11月1日(金)～令和1年11月30日(土)

### 【対象者数】

72名(前年度66名)

### 調査票の回収状況

回収率 78%(前年度76%)

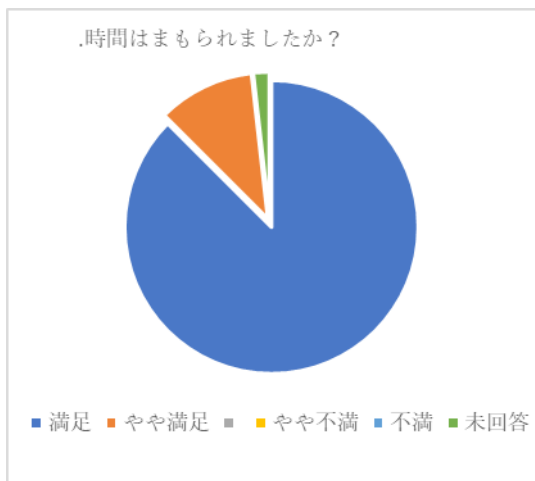


### 1 訪問看護ステーションに点数をつけるとしたら100点満点中何点？

# 94.76点

前年度より2.94ポイント高い評価となりました。

### 2 約束した時間は守られたか？

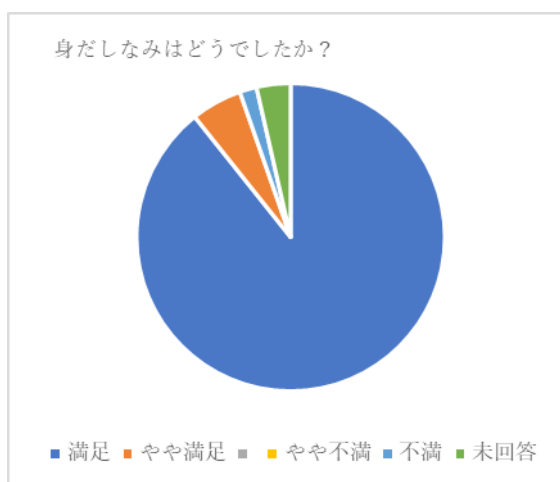


「満足」「やや満足」98%でほぼ時間通りに訪問することができました。

時間に遅れる場合は、電話での連絡を徹底しました。今後も時間厳守できるように余裕もった調整をこころがけます。

訪問時間がバラバラで困るという意見もありましたが、なるべく調整していきたいと思っております。

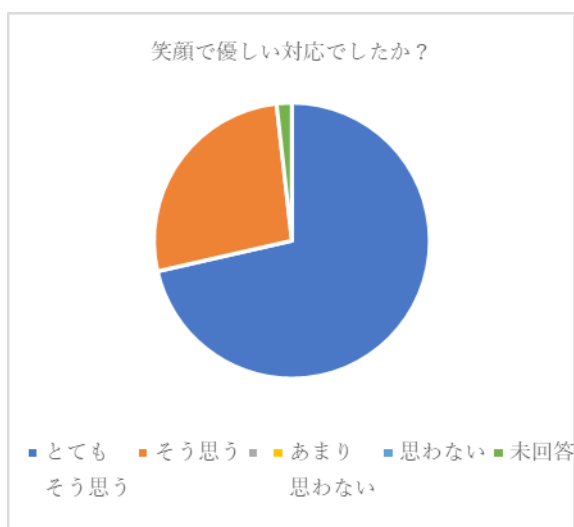
### 3 みだしなみはどうだったか？



制服を新調し毎訪問時の靴下の交換など清潔には留意しています。マスクをして顔が見えないという意見がありましたが、感染予防のためマスクの装着は必須とさせていただいています。

名札がないとの意見がありました。身分証を携帯し名前を告げてからケアを実施することを徹底していきます。

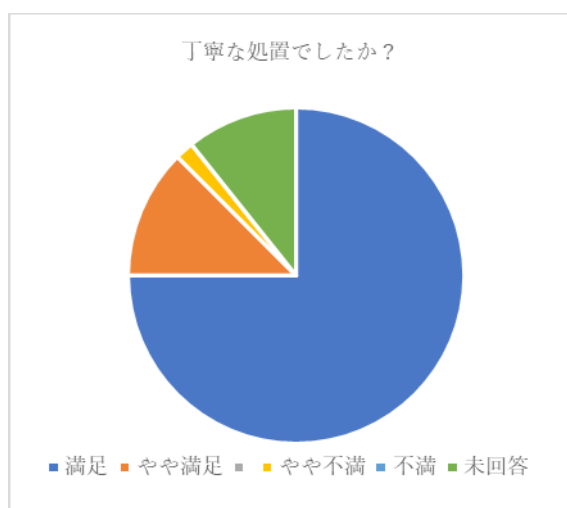
### 4 笑顔でやさしく対応しているか？



ほぼ全員の方が、えがおで対応していると回答されました。

会社の理念でもある、「えがお」と「まごころ」は今後も大切にしていきます。

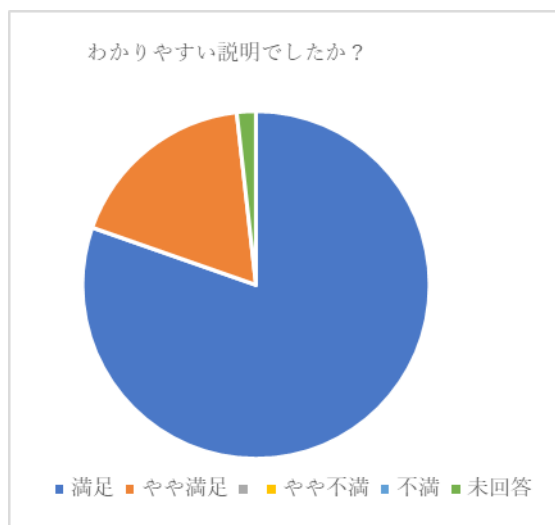
### 5 処置や手当は丁寧に行っているか？



処置や手当のない方は答えようがなかったため、未回答が多く、高評価ではありませんでした。

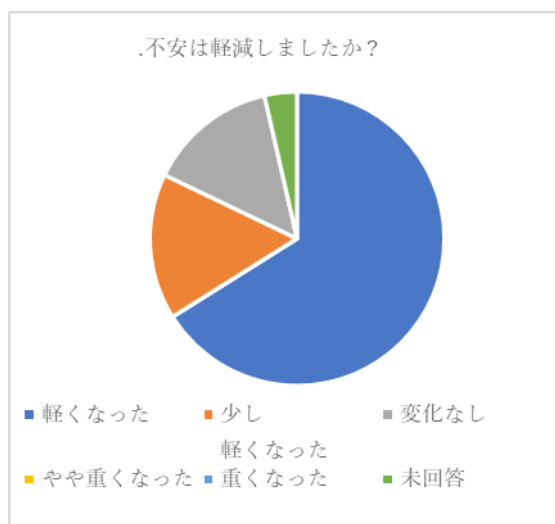
提供している看護は処置や手当だけではないので、看護ケアについてきちんと説明していきます。

## 6 行うケア、リハビリ、本人の状態についてわかりやすく説明しているか？



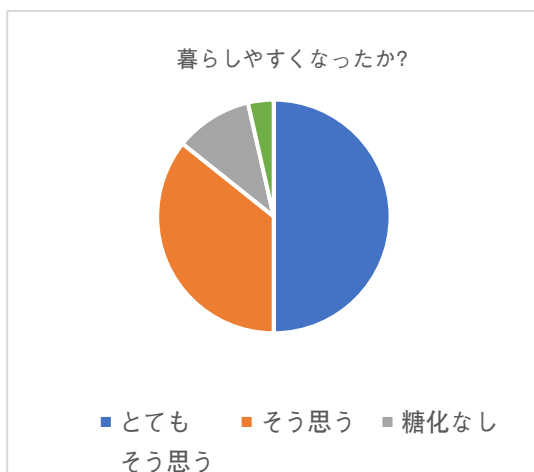
前年度より高評価となりました。処置や看護ケア、リハビリの内容について丁寧に説明をすることを今後も継続していきます。難しい専門用語など使用せずによりわかりやすい言葉で納得していただけるように説明をしていきます。

## 7 訪問看護を利用することで不安が軽減したか？



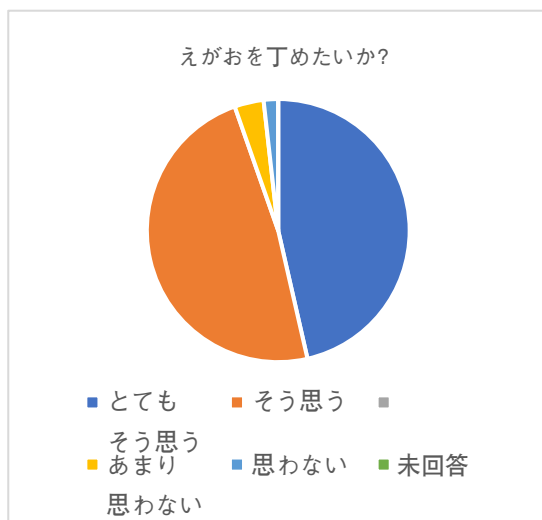
長期の利用者様は変化なしと回答している傾向にありましたが、1年以内の利用歴の方はほぼ全員の方は不安が解消されたと答えています。訪問看護を利用する前には必ず目標を確認しています。日々の生活の中で不安に感じていることなど再確認して看護に活かしていきたいと思っております。

## 8 訪問看護を利用することで暮らしやすくなったか？



質問内容が抽象的すぎて、回答にばらつきがみられました。えがおでは、利用者様の暮らし、価値観を大切に、医療ニーズだけでなく、生活全体をとらえた看護を提供していきたいと思っております。

## 9 知り合いの方に訪問看護ステーションえがおをすすめたいか？



## 【総括】

「100点満点で大変満足しています」とお褒めのご意見はとても励みになりました。その一方で、「名札をつけてほしい」「ケアを統一して欲しい」などの貴重な意見もありました。利用者様に「訪問看護はえがおに任せて安心」とご満足いただける対応をしていきたいと思

います。  
ご協力ありがとうございました。

