

2019年度 東京勤労者医療会訪問看護ステーション 利用者様アンケートのご報告

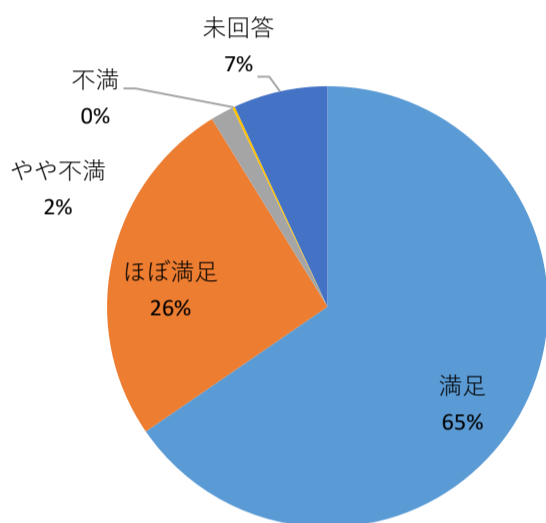
利用者・ご家族の皆様におかれましては、ご多用の中満足度調査にご協力をいただきありがとうございました。調査の結果とお寄せいただいた意見をご報告いたします。紙面の都合により一部抜粋とさせていただきます。

【調査方法と対象者及び期間】

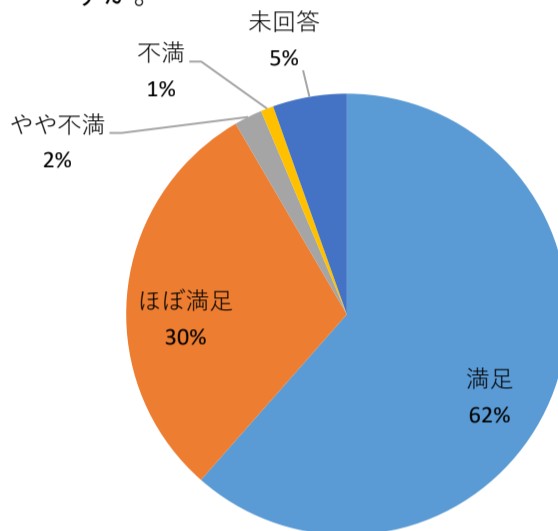
調査方法：看護師が利用者様（ご家族様）のお手元に配布、無記名・封書のを回収

対象者：東京都・千葉県・埼玉県の当法人10事業所の訪問看護を利用されている利用者様又はご家族様（但し、調査により不安になる方などは配慮しました）2019年8月実施。利用者 950人中、配布者869名、回収535名、回収率62%

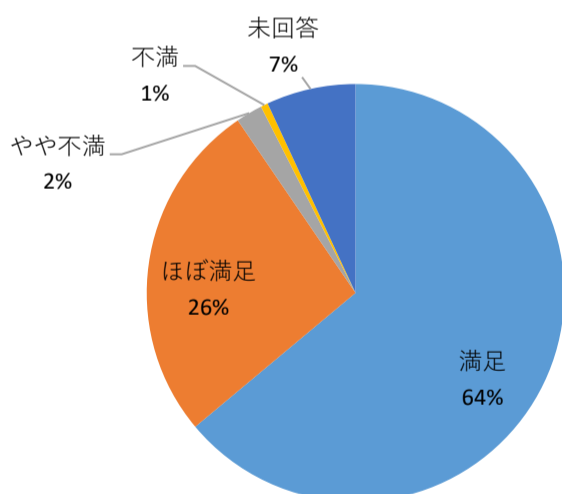
総合的に当訪問看護ステーションのサービスに満足していますか。



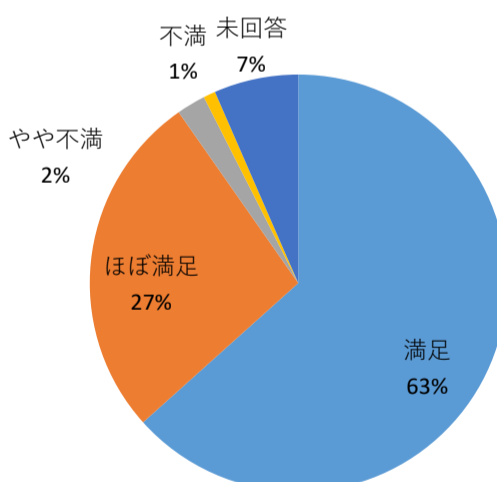
職員の行うケアや処置の技術に満足していますか。



職員はあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか。



あなたが困った時相談しやすく、その対応に満足していますか。



○寄せられた意見の一部紹介

【サービスの満足度について】

★足浴をしていますがあまり必要性がわからない。

☆ご理解を得られるケア内容の説明と同意が不足していたようです。看護計画書の充実と説明を周知いたします。

【ケアや処置の技術について】

★ご意見：爪のカット技術を高めてほしい。

☆回答：次年度の研修課題とします。

【接遇について】

★ご意見：担当者が変わるの訪問看護の本質からはずれているのではないか。

☆回答：勤医会訪問看護の緊急対応は当番制としておりますため、一定数の看護師が関わることをご理解ください。職員の異動等の事由により担当者が変更となることについて申し訳なく存じます。