

2016(平成28)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

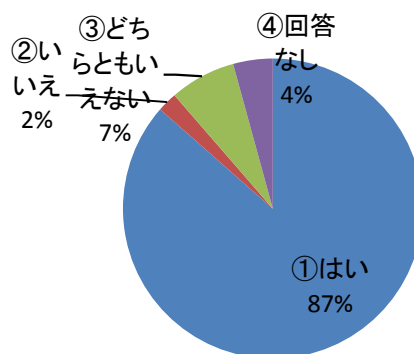
調査方法：看護師が利用者様(ご家族様)のお手元に配布、無記名・封書のを回収

対象者：平成28年6月～12月現在当法人訪問看護ステーションご利用者様(但し、調査により不安になる方などは配慮しました)の978人中配布者703名、回答者数446名、回収率63.4%

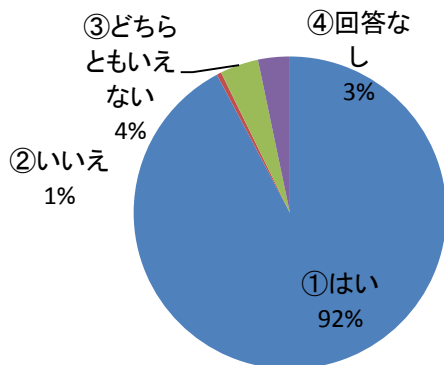
○あなたが利用しているサービスを職員はきちんと行っていますか？



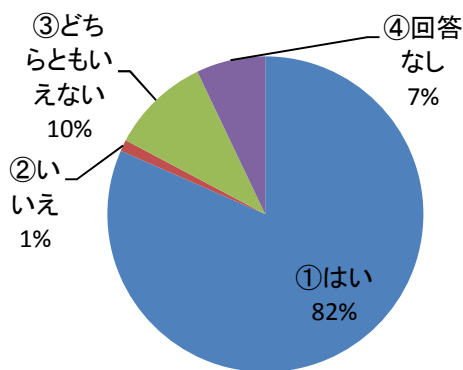
○事業所や職員は、生活や介護に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか



○サービス提供にあたって、あなたの気持ちを大事にしてくれますか



○事業所は、不満や要望をよく聞いて対応してくれていますか



○寄せられたご意見の一部紹介

【アンケートの内容について】

ご意見：今後も調査を続け、調査結果を反映した取り組みをしてほしい

回答：皆様のご意見を日々の運営に反映できるよう取り組んでまいりたいと思います。

又、この度の調査内容は第三者評価と同じ設問としましたが、生活の質の向上についての問いはどちらともいえない・回答なしが多く、答えにくい内容であったかと思えます。

【接遇・マナーについて】

ご意見：予定訪問時間より10分程度おくれることがあり、遅れる場合は連絡がほしい

回答：訪問スタッフの訪問をお待ちいただいておりますのに申し訳ございません。訪問予定の組み立て、訪問に遅れが生じた時点で早めに連絡するよう徹底するなど改善してまいります。

【生活や介護に関する情報提供・相談・助言】

ご意見：質問にきちんと答えてくれない、看護師により説明が不十分

回答:治療方針や診断に関わること、個人で判断できないこともあります。その場でお答えできない場合には追ってお返事するよう徹底いたします。又、様々なご要望やご質問に応えられる知識を習得してまいりたいと思います。