

2017(平成29)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

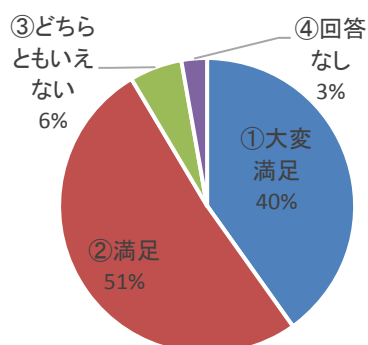
利用者・ご家族の皆様におかれましては、ご多用の中満足度調査にご協力をいただきありがとうございました。調査の結果とお寄せいただいた意見をご報告いたします。紙面の都合により一部抜粋とさせていただきます。

調査方法と対象者及び期間

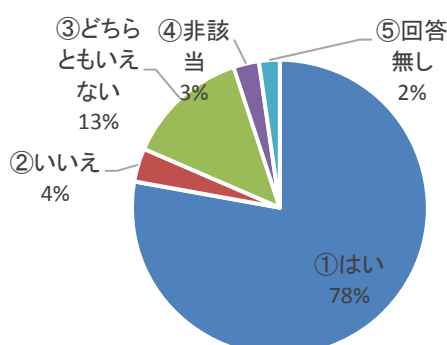
調査方法：看護師が利用者様(ご家族様)のお手元に配布、無記名・封書のを回収

対象者：都内地域平成29年6月、東葛みさと地域10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976人中、配布者729名、回収率73%

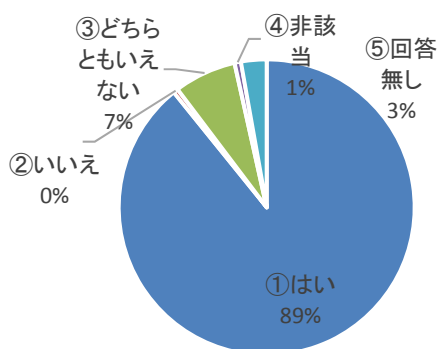
○現在利用している訪問看護ステーションを総合的に見て、どの程度満足しています



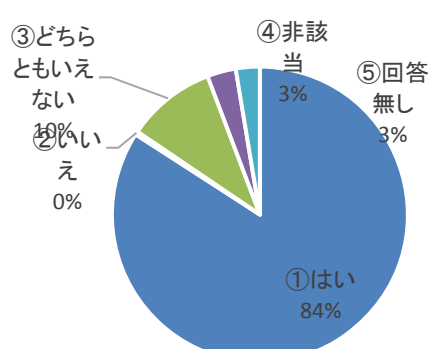
○あなたは、医療処置や介護方法などのサービス内容についての説明がわかりや



○看護師等があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれると思いますか



○あなたが不満に思ったことや要望を伝えたいとき、看護師等は、きちんと対応してくれていると思いますか



○寄せられた意見の一部紹介

【サービスの満足度について】

★ご意見：毎回同じ人がくるわけではないので、大変満足まではいかない

☆回答：看護師が交代制で24時間緊急対応をしているため担当制にはできませんが、利用者様・ご家族様にご迷惑をおかけしないよう留意いたします。

【生活や介護に関する情報提供・相談・助言】

★ご意見：人によって差がある。

☆回答：職員により習熟の差はありますが、個人で判断できない事、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。

【個人の尊重、接遇について】

★ご意見：自分一人で思い込んでしまうため、話を色々色々と我に返ります。

☆回答：会話を通して気持ちの整理のお手伝いとなれば幸いです。患者様が安心してお話しができるようコミュニケーション技術を磨いてまいりたいと思います。