

「平成 27 年度 利用者満足度調査のお礼と結果報告」

訪問看護ステーションつぼみでは、日々の活動を振り返り、さらに充実した訪問看護・訪問リハビリテーションをお届けするために、平成 28 年 2 月に満足度調査を行いました。調査の対象としたのは、平成 27 年 1 月～平成 27 年 12 月の 1 年間に訪問が開始となり、平成 28 年 2 月現在につぼみから継続して訪問が行われている方としました。結果は、配布数 42 名、回答数 32 名、回収率 76.2%、でした。

昨年同様に、各項目とも、予想以上に高い評価をいただき、担当者への励ましやねぎらいの言葉をいただくなど、職員一同感謝しております。

しかし、反省する点としては、関係機関への連絡をきちんと行っていると思いますか？の項目で昨年よりも「そう思う」が低い傾向が見られました。訪問看護・訪問リハビリテーションは、直接的に利用者様にサービスを提供するだけでなく、医師やケアマネジャー、関連する様々な方々と連携をとりながら利用者様の在宅生活を支えていくことが大切です。このことを、再度確認していきたいと思います。また、サービスを受けることによって、生活に変化があったか？という質問も昨年に引き続き「そう思う」がやや低めでした。この点に関しては、体調管理やリハビリについて、わかりやすくご説明し、利用者様、ご家族様と一緒に、目標をもってより良い生活を目指していくこと、また定期的に一緒に振り返りを行うことを重ねていきたいと思います。

皆様からいただいた貴重なご意見を生かし、今後もスタッフ一同力を合わせて頑張っていきたいと思います。ご協力誠にありがとうございました。



平成 27 年度 訪問看護ステーションつばみ利用者満足度調査質問項目

- ① 利用開始時に契約内容について十分に説明をうけましたか
- ② 現在行っているサービスについて、十分に説明をうけていますか
- ③ 訪問スタッフの言葉づかいや態度は良いと思いますか
- ④ 訪問スタッフの身だしなみは良いと思いますか
- ⑤ 訪問スタッフは時間通りに訪問していますか
- ⑥ 時間内に必要なことを十分に行っていると思いますか
- ⑦ お体の状態を十分に見てくれていると思いますか
- ⑧ お体の状態についてわかりやすく説明を受けていますか
- ⑨ 関係機関への連絡をきちんと行っていると思いますか
- ⑩ わからないことや困ったことがあったときに、親身になって聞いてくれますか
- ⑪ 訪問スタッフの技術に満足していますか
- ⑫ 訪問看護・リハビリを利用することで体調や生活状況などに改善がみられたと思いますか

	そう思う	まあ そう思う	どちらとも 言えない	あまりそう 思わない	そう 思わない	未回答	合計
①	23	7	1			1	32
②	23	7	1			1	32
③	29	2	1				32
④	27	4	1				32
⑤	27	3	1			1	32
⑥	26	4	1			1	32
⑦	27	4	0			1	32
⑧	24	4	0	2		2	32
⑨	19	7	2			4	32
⑩	25	5	0			2	32
⑪	26	3	1			2	32
⑫	19	9	2			1	32