

平成 28 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、日々の活動の振り返り、さらには充実した訪問看護・訪問リハビリテーションをお届けするために、平成 29 年 2 月に利用者満足度調査を実施しました。調査の対象者は、平成 28 年 1 月～平成 28 年 12 月の間に訪問が開始となり、平成 29 年 2 月現在までつぼみから継続して訪問が行われている方としました。調査対象者は 41 名、うちご回答頂けた方は 32 名であったので、回収率は 78%でした。

昨年同様に、各項目とも予想以上に高い評価で担当者への励ましやねぎらいの言葉も頂戴し、職員一同感謝しております。昨年は関連機関との連携についての評価が少し低かったのですが、この一年間連携の強化を意識的に図った結果、「関係機関への連絡をきちんと行っていると思いますか？」との回答に改善がみられました。

しかし、一方ではご本人のみならずご家族にも日々の訪問での出来事やどのような見通しを持って関わっているか等をお伝えすることが少し不足していたと思われる点があり、来年度に向けては意識して取り組ませて頂きたいと思います。

皆様から頂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っております。

調査にご協力頂いた皆様には心よりお礼申し上げます。

平成 28 年度 訪問看護ステーションつぼ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受けましたか？
- ②現在行っているサービスについて、十分に説明を受けましたか？
- ③訪問スタッフの言葉遣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時に、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	24	7	1				32
②	22	8	1	1			32
③	29	2				1	32
④	28	4					32
⑤	29	2	1				32
⑥	25	5				2	32
⑦	26	4		1		1	32
⑧	24	6	1			1	32
⑨	24	6			1	1	32
⑩	25	5	2				32
⑪	23	5	1	1		2	32
⑫	18	6	5	1		2	32