

平成28年度 アンケート結果のお知らせ

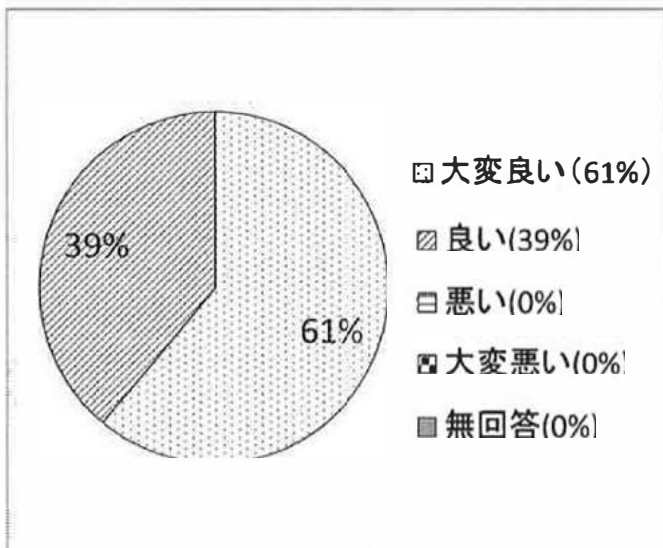
訪問看護リハビリステーションあすか

ご利用者様の声が、私たちの道標(みちしるべ)です。
アンケートのご協力ありがとうございました。

いつもあすかをご利用いただきありがとうございます。

本年1月、皆様にご協力をいただき実施したアンケートの結果を報告させていただきます。総計113名(回収率75.3%)の方からご回答をいただき、貴重なご意見をたくさんいただきました。全体的には「満足～やや満足」が9割以上でした。各質問項目の集計結果をもとに、具体的対策を検討し今後の業務改善に活用させていただきます。

質問1: 職員の言葉づかいや挨拶、態度は良いでしょうか？



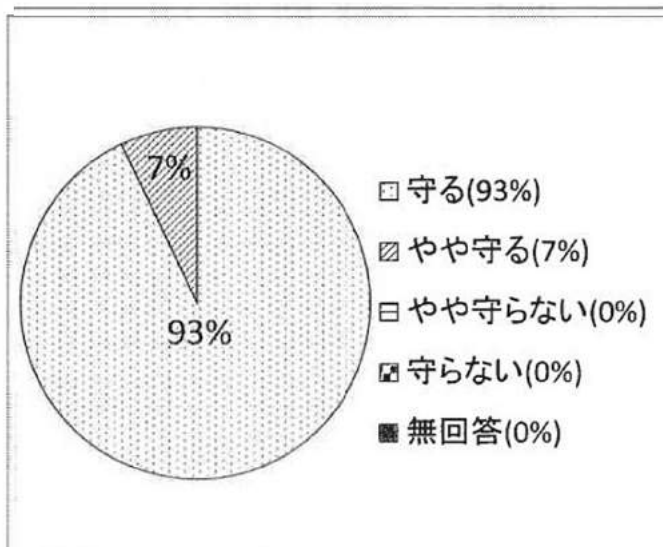
結果

「大変良い～良い」100%との回答でした。

対策

接遇を意識できるよう標語の唱和を行っており、今後も継続していきます。
利用者様が希望される距離感と、親しみの中に丁寧さを大切にしていきます。

質問2: ご訪問させていただく際の時間を守っていますか？



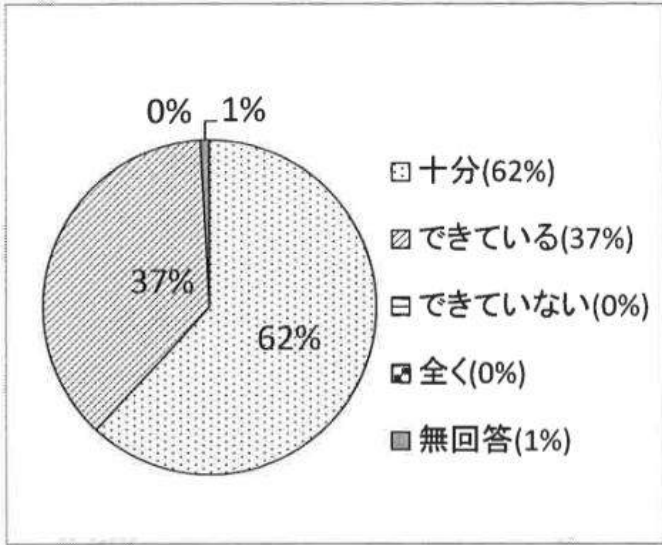
結果

「守る～やや守る」100%との回答でした。

対策

今後も10分以上遅れる場合は電話での連絡を徹底していきます。また、訪問時間の変更や訪問の振替えについても漏れのないよう連絡を徹底していきます。

質問3: 本人(家族)に必要な説明が来ていますか？



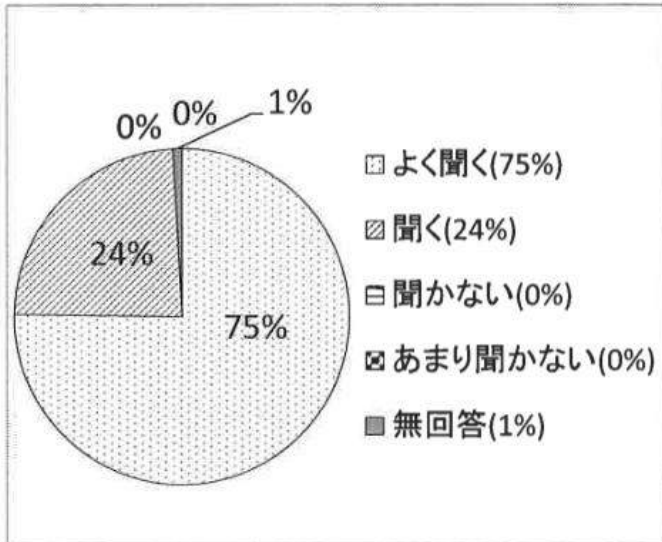
結果

「十分～できている」99%、無回答1%との回答でした。

対策

ご質問いただいたことに関して、すぐに返事ができない場合は、後日説明させていただきます。また、こちらからも積極的に聞きたいことはないか、お声掛けさせていただくことを心掛けていきます。

質問4: 相談しやすく、本人(家族)の話はよく聞いてくれますか？



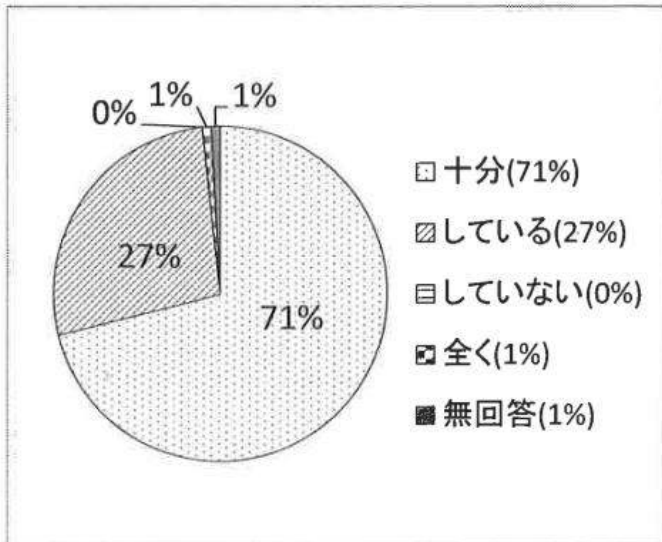
回答

「よく聞く～聞く」99%、無回答1%との回答でした。

対策

今後も利用者様のお話はもちろん、ご家族様の話も傾聴させて頂き生活をフォローしていきます。また話しやすい・相談しやすい雰囲気づくりを心掛けていきます。

質問5: ご質問やご相談について迅速に、また丁寧に対応していますか？



結果

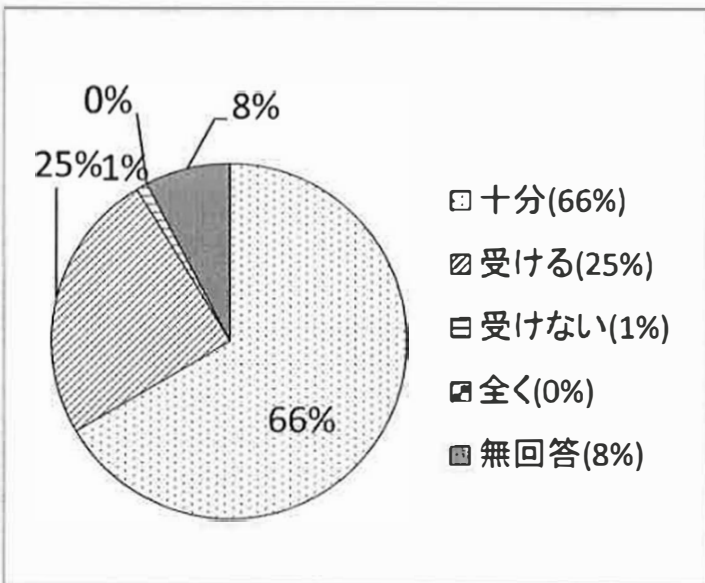
「十分～している」98%、「全く」1%、無回答1%との回答でした。

対策

複数人での介入もあるため、返答の差が出ないようにスタッフ間での情報共有を徹底していきます。また、ご意見を真摯に受け止めこれからも1つ1つ丁寧に対応していきます。

質問6: <看護を利用されている方へ>

看護内容(処置手当・観察・身体管理等)について十分受けられていますか?



結果

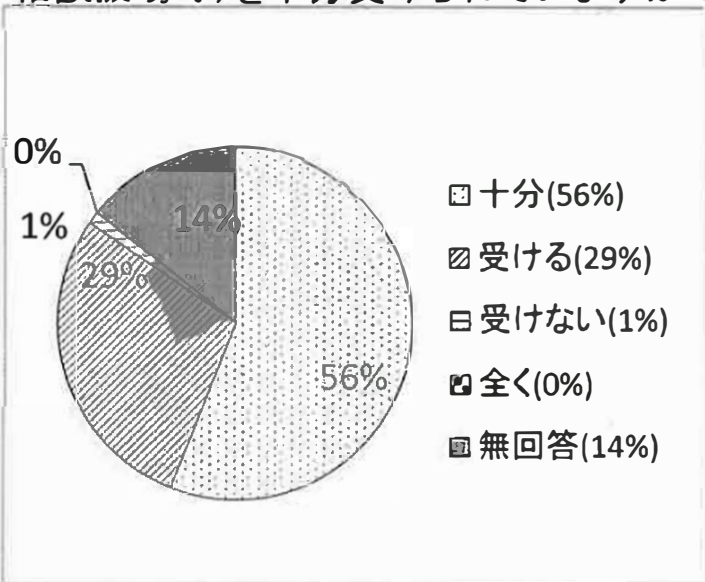
「十分～受ける」91%、「受けない」1%、無回答8%との回答でした。

対策

スタッフ間・他職種の連携を密にし、決まったケア・処置だけではなく、より良いサービスが提供できるように努めていきます。

質問7: <療法士によるリハビリを利用されている方へ>

リハビリテーション(機能訓練・日常生活訓練・福祉用具や環境設定の相談援助等)を十分受けられていますか?



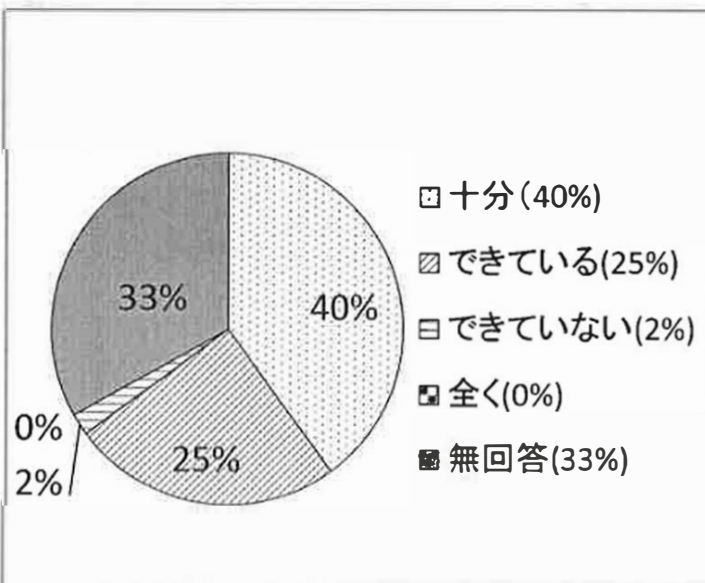
結果

「十分～受ける」85%、「受けない」1%、無回答14%との回答でした。

対策

リハビリ実施内容・目標・効果について利用者様、ご家族様へきちんと説明し理解して頂けるよう努めます。また、個人の技術向上を目指しどのスタッフが訪問しても十分なサービスが提供できるように心掛けていきます。

質問8: 緊急時の対応はきちんと行われていますか(緊急対応無し含む)?



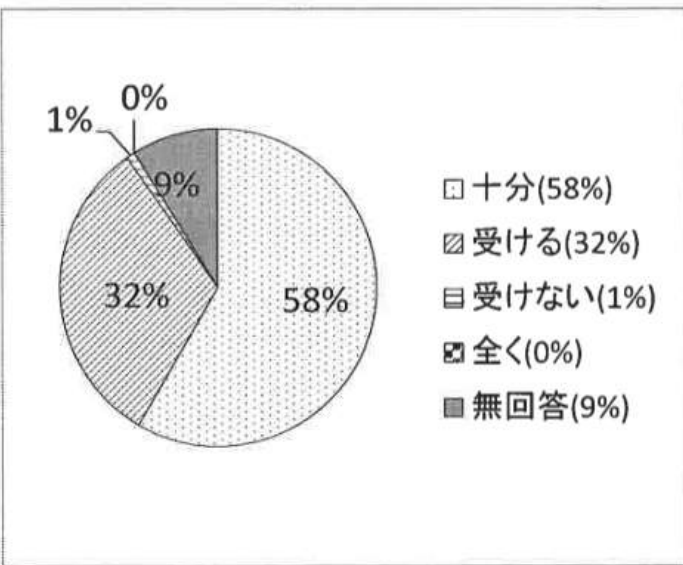
結果

「十分～できている」65%、「できていない」2%、無回答33%との回答でした。

対策

緊急時の対応に関しては安心できている。また、緊急な事態が無かったとの意見が多く見られました。緊急時の対応については今後も研修に参加し、スタッフ全体の質の向上に努めていきます。

質問9:精神的に安心できるサービスが受けられていますか？



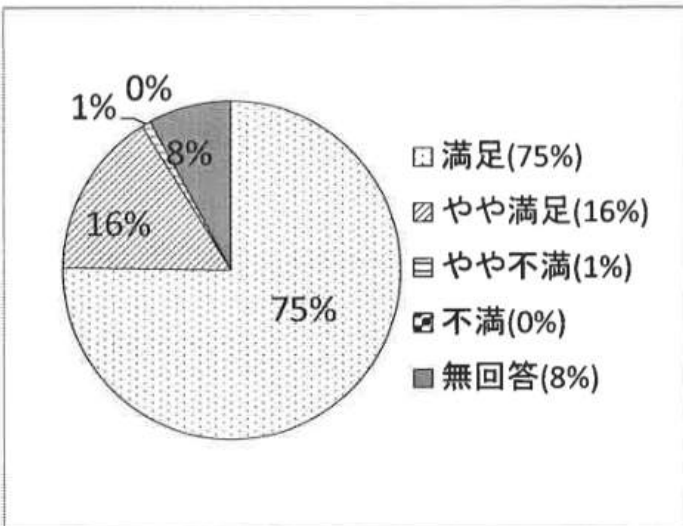
結果

「十分～受ける」90%、「受けない」1%、
無回答9%との回答でした。

対策

日々の関わりのなかで、1つ1つの不安に対応して
いけるよう寄り添う姿勢を持ち、また何でも相談
して頂けるような関係作りを心掛けていきます。

質問10: 全体的な印象をお聞かせ下さい。



結果

「満足～やや満足」91%、「やや不満」1%、
無回答8%との回答でした。

対策

好意的な意見が多かったが、まだまだサービス
への要望もあり提供に至っていないケースも
ありました。利用者様・ご家族様と話し合い
「いつも前向きに、明るく、あなたらしく生きられる」
を目標にスタッフ一同、皆様に寄り添っていきます。

”あすか”のサービスに「満足している」という大変ありがたいご意見を多くの方からいただきました。しかし、満足には至っていないケースもあるため、今回のアンケートの結果を真摯に受け止め、これからもコミュニケーションを大切に、心に寄り添ったサービスを提供できるよう、スタッフ一同邁進して参ります。