

訪問看護・訪問リハビリのサービス満足度のアンケート

平素より当事業所の運営にご理解、ご協力いただきありがとうございます。

このたび、当事業所のサービスに対し、利用者様・ご家族様がどのような感想やご意見を持っているかのお伺いするためのアンケートを実施いたします。

いただいた内容は、今後のサービス向上に活かしてまいります。

ご協力いただきますようお願いいたします。

*回答される方 1, 利用者本人 2, 家族 3, その他()

*下記の問いに当てはまるところに○をご記入ください

配布数

120 回収

84

	設問	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	未記入
①	職員の言葉遣いや礼儀、態度に満足している	80	1		2	1
②	利用者への気配りや思いやりを感じられる	82	2			
③	利用者、家族の希望や考えをよく聞いてくれる	77	5		1	1
④	利用者の健康状態の変化によく気づいてくれる	75	3	1	1	4
⑤	訪問開始予定は理由なく遅れることなく守られている	78	4	1	1	
⑥	体の状態や症状に応じた対処方法をアドバイスしてくれる	78	3			3
⑦	ケアが適切である	76	3	1	2	2
⑧	ケアが丁寧である	74	5	1	2	2
⑨	状態が変化したとき、困っている問題にすぐに対応してくれる	78	4		1	1
⑩	利用者の普段の生活、意思を尊重してくれている	80	3			1
⑪	担当以外の職員が訪問しても、介入の方針、方法は一致している	71	5	1	4	3
⑫	状態の変化の予測をし、適切に伝えてくれている	76	5		2	1
⑬	療養に必要な制度、サービスの情報を教えてくれる	66	7	4	6	1
⑭	必要な他のサービスとの連携をとってくれている	68	3	2	10	1
⑮	時間外での訪問の際も快く対応してくれる	49	2		14	12
⑯	記録は詳しく分かりやすく記載されている	67	3		4	
	【サービス利用前と比べて】					
⑰	心身の状態が安定し、苦痛や症状が和らいだ	63	12		3	6
⑱	自宅での生活に不安や困りごとが減り、安心して生活を送ることができている	67	8	1	1	7
⑲	家族の負担が軽減した	60	12	2	2	8
⑳	入院回数が減少した	29	11	2	21	21
㉑	今の訪問看護を継続したいと感じているか	74	3		1	6
	【リハビリ利用している方】					
㉒	目標設定を提示してくれていると感じるか	53	3		5	19

*裏面あり

②③	実施している内容について詳しく説明しているか	50	1	1	1	31
②④	状態の変化について詳しく説明しているか	48	2	1	2	31
②⑤	リハビリの実施により生活が良くなったと感じるか	38	5	1	3	37
②⑥	リハビリにより社会参加できたと感じるか、またしたい気持ちが芽生えているか	19	14	1	14	36
②⑦	今のリハビリを継続したいと感じているか	49	1	2		32

その他、訪問看護ステーションおおたへのご意見、ご要望がありましたら、ご記入ください。

*アンケートにご協力いただきありがとうございました。

回答期限は3月14日とさせていただきます。回答後、訪問スタッフにお渡しください。

なお、アンケートに対するご不明点は事業所までご連絡ください。

訪問看護ステーションおおた0566-91-8765

意見・要望

- ①〇谷〇八の条件についてまだ、数度しかお世話いただいておりますので申し上げることについては少々ずれるかと思いますが、スタッフの方々の人柄の良さと豊富な知識に加えて技量の良さにより、事案についてすぐにメモ取るなど、それをもって医療機関に提言される等について深い感銘を感じております。
- ②いつも親切な対応に感謝しております。これからも宜しくお願いします。
- ③時間外の対応の素早さに感じ入りました。今後共、この対応を希望します。
- ④意見要望があるか利用者に聞いたところ、「特にない」と、病のせいかと思いますが「来ること自体がうっとうしい」等と言うので残念ではありますが、嫁としては感謝しております。体に直接触れるなどしなければならないケアをしていただける事、家族以外の方が入ってくるのは、ある意味空気が変わるのでありがたい。
- ⑤当方が気づかなかった体重減少や体調変化に対して、適切な指摘及び指導をしていただき本当に感謝しております。引き続きご指導ご鞭撻を宜しくお願いします。
- ⑥特にありません。感謝しております。
- ⑦時々、暴言や拒否があつたりでご迷惑をおかけします。これからも宜しくお願いします。
- ⑧いつも看護、リハありがとうございます。学校生活も安定して過ごせています。
- ⑨わがままも良く面倒を見てくれている。1年が過ぎたのでメンバーの方が、ロテーションがよくやれている。今のメンバーで継続してほしい。いつもありがとうございます。
- ⑩新しく来てくれた方で、数回ケアをしていただきうまくいかなかった場合、どのようにして言ったらよいか、誰にこの気持ちを伝えたらよいか迷っています。
- ⑪看護師さん、PTさんには日々感謝しております。17・26・27番は利用者本人の衰退により

気持ちが右往左往しているように感じております。決して、否定的な意見ではありません。利用者本人、家族、すり合わせを行いながら訪問看護、リハビリのご助言を参考に組み立てていけたら幸いです。ここまで、父、母、家族が頑張ってくれたのも皆様のお陰です。ありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。

⑫特に緊急時の対応について助かっている。

⑬症状を見ながらケアいただき、体調も安定して過ごせています。今後とも宜しくお願いします。

⑭放課後デイサービス宜しくお願い致します。救命講習参加したかったです。

⑮緊急時に快く対応して下さるので安心です。

⑯毎回、丁寧に見ていただき安心して生活ができています。

⑰宜しくお願いします。

⑱お父さんがお世話になった方が退社されてとても残念です。ありがとうございました。これからもお世話になりますので宜しくお願いします。スタッフ皆さんに感謝です。

⑲色々な相談に早急に対応していただき感謝しています。本当に無茶ぶりや要求に対応していただきありがたい限りです。学校にもたくさん来て頂き、私の押しの看護ステーションです。

リハビリについて

①股関節の緊張が強く、オムツ替えが困難になって来ています。その辺りのリハビリを願いできたらと思います。

②リハに関しては、こちらの都合でキャンセルをさせもらった時に、リハの方が見えたり予定の日に来られなかったり(スタッフ間の調整)について気になるところがありました。

③リハビリ中は、家族が参加していないので細かい所までわかりません。後のメールでの報告で今日のリハビリの様子がわかります。

④利用して間もないですが、息子の体調や気分を考慮したリハビリをしてくださってとても感謝しております。今後ともよろしくお願いします。

⑤お世話になっております。わからない事などや、家でもしてあげられるリハビリなどを教えていただけるので助かっています。これからも宜しくお願いいたします。