し リニエ 訪問看護ステーション 三鷹

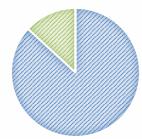
「ご利用者アンケート」について

この度は、ご利用者アンケートにご協力頂きありがとうございました。皆さまから頂戴しました アンケート結果について掲載させて頂きます。皆さまから頂きましたお声を今後のサービスの 質の向上と課題の解決に向けての参考にさせて頂きたいと考えております。

お約束の訪問開始時間を 守れていますか?

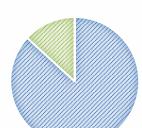
- いつも守れている 90.6%
- 大体守れている 9.4%
- 時々守れていない 0.0%
- 全然守れていない 0.0%
- ■無回答数 0.0%

服装や身だしなみは 適切ですか?



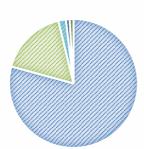
- ■とても良い86.8%
- まあ良い 13.2%
- ■あまり良くない 0.0%
- ■良くない 0.0%
- ■無回答数 0.0%

3 挨拶、言葉遣いは 丁寧ですか?



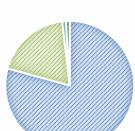
- ■とても丁寧 86.8%
- 大体丁寧 13.2%
- ■あまり丁寧ではない 0.0%
- ■丁寧ではない 0.0%
- ■無回答数 0.0%

4 サービス提供時間の長さは ちょうどよいですか?



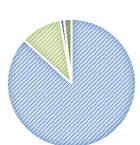
- ちょうど良い 79.2%
- まあ良い 17.0%
- たまに短い 1.9%
- ■短い 0.9%
- 無回答数 0.9%

担当者には相談できる雰囲気がありますか?



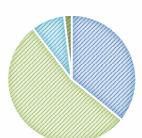
- いつも相談しやすい 79.2%
- 必要なら相談できる 18.9%
- ■相談しにくい雰囲気 0.9%
- ■相談できない 0.0%
- 無回答数 0.9%

相談に対して担当者は適切に対応していますか?



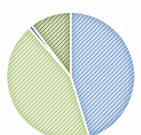
- いつも適切に対応してくれる 86.8%
- 必要なら対応してくれる 10.4%
- ■あまり対応してくれない 0.0%
- ■対応はしてくれない 0.9%
- 無回答数 1.9%

7 看護・リハビリを 受けて効果がありましたか?



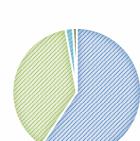
- ■満足な効果あり 35.8%
- 十分な効果あり 53.8%
- 十分な効果は感じない 8.5%
- 効果がない 0.0%
- 無回答数 1.9%

訪問看護計画書の説明は わかりやすいですか?

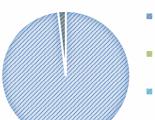


- ■とても分かりやすい 45.3%
- 概ねわかりやすい 43.4%
- ■わかりにくい 0.0%
- ■説明がない 0.9%
- ■無回答数 10.4%

看護・リハビリのサービスに 満足しておられますか?

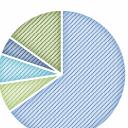


- ■とても満足している 59.4%
- 大体満足している 37.7%
- ■あまり満足ではない 1.9%
- 不満を感じる 0.0%
- ■無回答数 0.9%
- 重要事項説明書の通り、担当者はご利用者又は 家族様等に対して、宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為を行っていませんか??



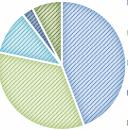
- ■していない 98.1%
- たまにする 0.0%
- いつもしている 0.0%
- 無回答数 1.9%

担当者は訪問看護計画書を 定期的に交付していますか?



- 半年に1度は交付している 65.1%
- 1年に1度は交付している 7.5%
- サービス内容変更時は交付している 7.5%
- 定期的に交付していない 4.7%
- ■無回答数 15.1%

担当者と定期的にサービスの 目標を見直していますか?



- 定期的に見直している 44.3%
- たまに見直している 34.0%
- あまり見直していない 11.3%
- 目標の見直しをしていない 2.8%
- 無回答数 7.5%

重要事項説明書の通り、担当者は 利用者様又は家族様の金銭、預貯金通帳、 証書、書類などの授受をしていませんか?



- ■していない 96.2%
- たまにする 0.9%
- いつもしている 0.0%
- 無回答数 2.8%

リニエ 訪問看護ステーション 三鷹

Linic ご利用者からの「ご意見・ご要望」



- ●いつもリハビリをとても楽しみにしています。 繰り返すことで定着を狙うもの、それ以外にも新しい内容を織り交ぜていただき、とても充実しています。
- ご期待に沿えたリハビリが提供できている事、 大変嬉しく思います。多くの感謝のお言葉をい ただき、スタッフの励みになっております。 今後もより良いサービスを提供できるよう、自 己研鑽に努め、ご利用者様のご期待に沿えるよ う精進していく所存でございます。



- ●リハビリ内容がいつも同じパターンなのでもう少し工夫をお願いしたい。
- ▷ご意見をありがとうございます。

療法士は主治医と連携しながらご本人に合ったプログラムを提供 しておりますが、内容についてご要望がありましたら遠慮なくご 相談ください。直接伝えづらい場合には事業所までご連絡いただ けましたら責任者が対応させていただきます。

- ●療法士さんの人数を増やしてもらいたい。
- ○増回や追加のリハビリのご希望があった際に、対応枠をご提示できなかった状況についてのご意見かと思われます。対応できず大変申し訳ございませんでした。



常時、空き枠調整や動線整理を行い、可能な範囲で対応枠拡大を図り、ご希望に沿えるよう対応をさせていただきます。

併せて、多くのご利用者様にサービス提供ができるよう、引き続きスタッフの増員に向け、求人活動を強化してまいります。

●改善した点、今後の課題等を説明してほしい。

- ○説明が十分にできておらず申し訳ございません。各スタッフが丁寧な説明を行うよう改善して参りますので、お気軽にご質問ください。また、サービス開始時および半年に1度、または内容変更時に発行しております訪問看護計画書の中でも説明させて頂いておりますので不明点がありましたらお気軽にご質問ください。
- ●家族(介護者)の相談にものってくださり、適切な助言や サービスのご提案を頂き大変助かっております。
- ○介護を行うご家族にとって、不安や戸惑いなど色々な感情があるかと思います。ご利用者様だけではなく、ご家族が元気で笑顔でいることができるサポートも大切と考えております。

弊社スタッフだけでなく、ケアマネジャー、医師、各専門分野との協力を得ることも可能です。些細なことでも気になることや不安なことがありましたらご相談ください。



事業所より

リニエ訪問看護ステーション三鷹 所長 小山 隆

アンケート回答にご協力いただきまして誠にありがとうございました。感謝申し上げます。

一通一通しっかりと目を通させて頂き今後の事業所運営やサービス提供に反映させて頂きます。

今後もご利用者の皆様に満足して頂けるより良いサービスを提供できるように引き続きご意見・ご指摘を頂戴出来ればと存じます。 引き続きご愛顧のほどお願い申し上げます。