

訪問看護ステーションスマイルリンク アンケート

アンケート結果

配布数：68枚

回収数：49枚 (72.1%)

番号	アンケート内容	はい	いいえ	どちらでもない
①	毎回、利用者様や介護者の体調について確認や報告等を行っていますか。	49	0	0
②	サービス内容について説明と同意を行っていますか。	47	0	2
③	訪問看護計画書の配布時に、サービス内容について説明と同意を行っていますか。	44	1	4
④	請求書を受け取る際、訪問回数やサービスの内容について説明を受けている。	39	6	4
⑤	ご本人が主治医等に症状を説明する事が難しい場合、代理して病院へ説明や情報提供出来る事を提案していますか。	37	3	9
⑥	訪問予定や訪問時間、サービス内容について変更のご希望があった時、利用者様や事業所に伝える事は出来ていますか。	45	0	4
⑦	到着時間が10分以上前後する場合、利用者様や事業所に報告していますか。	39	4	6

スマイルリンクへのご意見・ご要望など、ございましたらご記入ください。

【例 不安、不信、不快、不便、不公平、不親切、不具合、不十分、不安定、不当、不正等】

・OK

・現在、腰痛、神経痛があり、整形外科に通院していますが8月に理学療法士の免許を持つ方と訪問して頂いた際に超すの容態を調べて、本人が痛いと言っているにもかかわらず、強めに腰をひねったりしたので、それまで痛みもなく良い状態で、薬も減っていたところ、その夜から腰痛、しびれが出て、最初のころのような状態になってしまいました。そういう行為が無ければ、良い状態が続いていたのではないかと、今でも悔やまれます。

- ・良くしていただいています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもご親切に対応していただけてありがとうございます。つまらぬ話に付き合って下さってありがとうございます！
- ・用紙は渡されますが、説明はない。説明はなく、請求書と金額をいう。
- ・何も不安はありません。
- ・特にありません。いつも丁寧に対応していただけています。
- ・いつも、ありがとうございます。大変助かっています。今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・親切でいつもほめてくれて感謝しています。
- ・特になし。
- ・不安はありませんが安心してお願いしております。来てくださる方皆様親切でいつも感謝しております。ありがとうございます。
- ・ケアマネージャーが事務所を変更しましたが支障はないのでしょうか。
- ・特になし。
- ・ルーティンのご指導が続いておりマンネリ。細かいスマートチェンジも考えてほしい。
- ・特にないです。いつも丁寧に対応して頂き、助かります。これからもよろしくお願ひいたします。

【今後の活用方法や改善案など】

このたびは、スマイルリンクの訪問看護サービスに関するアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

多くの温かいお言葉や励ましのお声を頂戴し、職員一同、心より感謝申し上げます。また、一方で、サービス内容や説明の分かりやすさ、関わり方などについての貴重なご意見もいただきました。

皆さまからのご意見は、今後のサービス向上のための大切な参考とさせていただきます。

今回のアンケート結果を受け、当事業所では以下の点について、改めて職員間で共有と確認を行ってまいります。

- ・ご利用者様のお身体の状態やお気持ちに、より一層配慮した関わりを心がけること
- ・説明やご案内について、分かりやすく丁寧な対応を徹底すること
- ・利用者様一人ひとりの状況に応じた支援内容を意識し、必要に応じた工夫や見直しを行うこと
- ・関係機関（ケアマネージャー等）との連携についても、引き続き適切に対応していくこと

今後も、安心してサービスをご利用いただけるよう、職員一同努めてまいります。お気づきの点やご不安なことがございましたら、いつでも遠慮なくお知らせください。

引き続き、スマイルリンクをどうぞよろしくお願い申し上げます。

スマイルリンク 一同