

らいくゆう訪問事業所における第3者評価

評価者：利用者または家族

方法：紙アンケートを訪問スタッフにて全利用者へ配布、記入依頼、回収

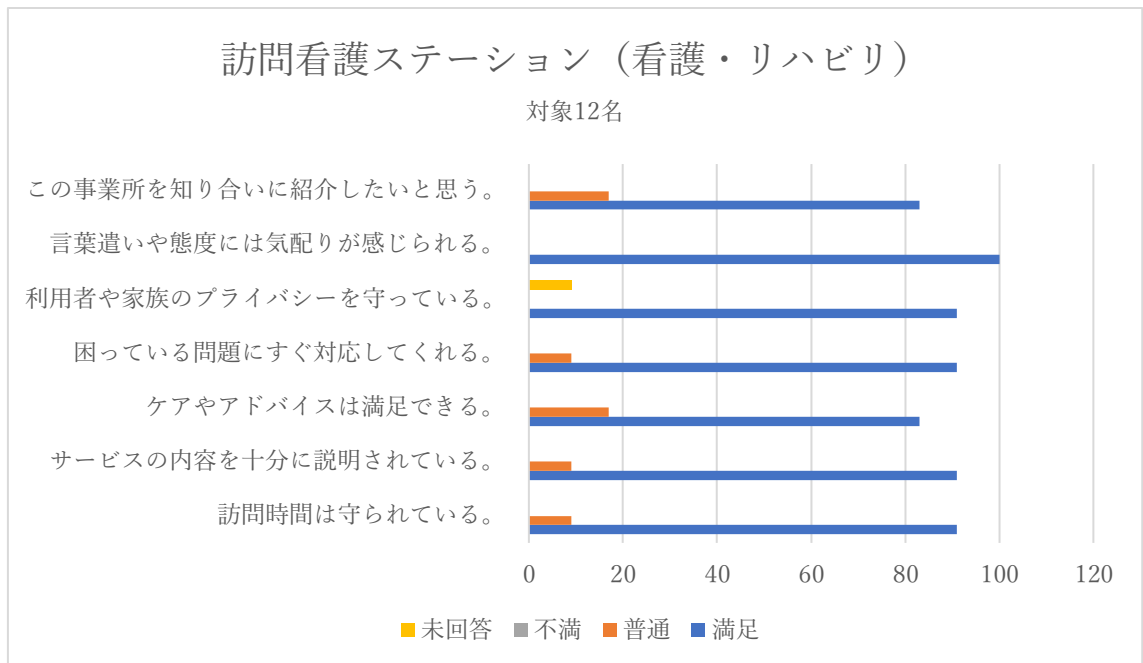
期間：令和2年11月16日～30日

目的：サービスに対する利用者または家族の満足度を把握し、サービスの質向上につなげる。

回数：初回

アンケート配布枚数：24枚 回収枚数：24枚 回収率：100%

結果：らいくゆう訪問看護ステーション（リハビリ・看護）、介護事業所、障害福祉サービスと各事業に分けて集計結果を提示する。

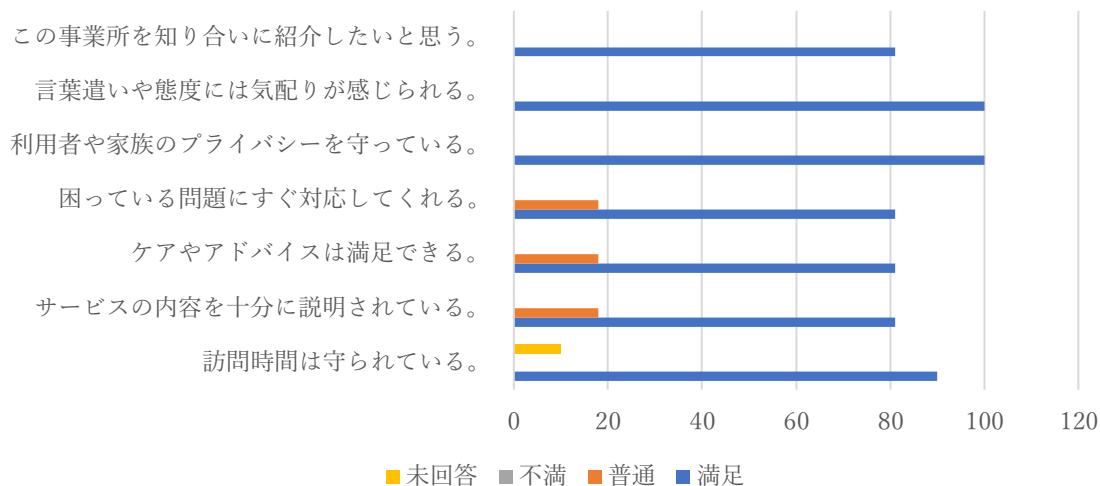


ご意見：

- ・いつもありがとうございます。(2件)
- ・ケアやアドバイスの面は不在で直接は確認できないため、ノートで確認しています(家族)。
- ・サービスの質の向上を期待します。

訪問介護事業所

対象11名

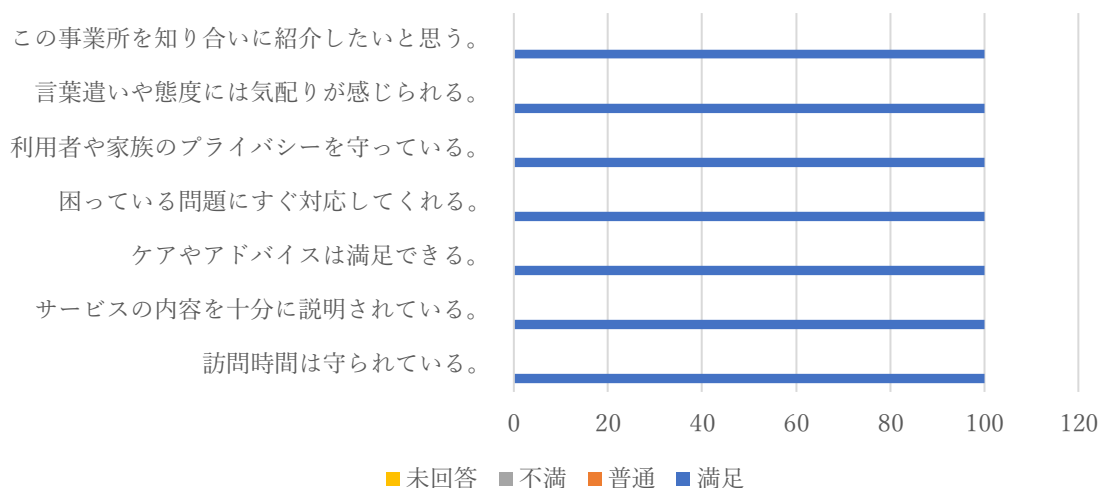


ご意見：

- ・サービスの時間が分かりにくかった。
- ・本人が女性なので女性スタッフを希望したい。

障害福祉サービス

対象1名



ご意見：

色々と丁寧に対応していただきありがとうございます。困ったことがあったらすぐに相談できて、助かっています。これからもよろしくお願いします。

まとめ：

事業所1周年で初めての調査で、全ての項目に置いて 80%以上の満足評価を頂きました。その中でも「言葉遣いや態度には気配りが感じられる」はどの事業においても 100%となりました。これは入社時の接遇オリエンテーションや、事業所内接遇研修会によるスタッフ教育と、またそれを実践できるスタッフの行動力を評価していただくことができた実感し今後も定期的に接遇の振り返りや研修を実施していきます。

「サービスの質」について、計画の定期的な見直しや評価に基づいてサービス内容を専門用語は使用せず紙面に残して説明・実施しておりました。さらなる改善点として1~2週間に1度は事業所内でカンファレンスを開催しスタッフ間の情報共有と、訪問目的の明瞭化、さらに利用者や家族の意見も積極的に情報収集し取り入れて専門職としての立場での知識、技術をもってサービス提供できるよう改善していきます。

「訪問時間の不明確さ」については、訪問時間が曜日によって異なっている利用者さんもあり訪問する日時をカレンダーに印をつけさせてもらう、訪問した際には次回訪問予定の日時を伝える、訪問前に電話にて訪問の旨を伝えるという改善策を実施していきます。

評価を高く頂いたところは維持・向上を目指し、今後も利用者さんや家族が安心できる在宅生活を支援致します。

訪問の仕事は外から見えない部分も多く、サービスを受けている利用者や家族からの意見は大変参考になり、接遇や専門職としての知識・技術の見直しの良い機会ともなるため今後も定期的に評価を実施していきたいと思えます。

回収率は100%であり、多くの方にご協力頂き誠にありがとうございました！！

令和2年12月4日
担当：看護師 藤田