

「2017年度 医療評価調査」評価一覧（訪問看護利用者）

尼崎医療生活協同組合
訪問看護ステーションはるかぜ

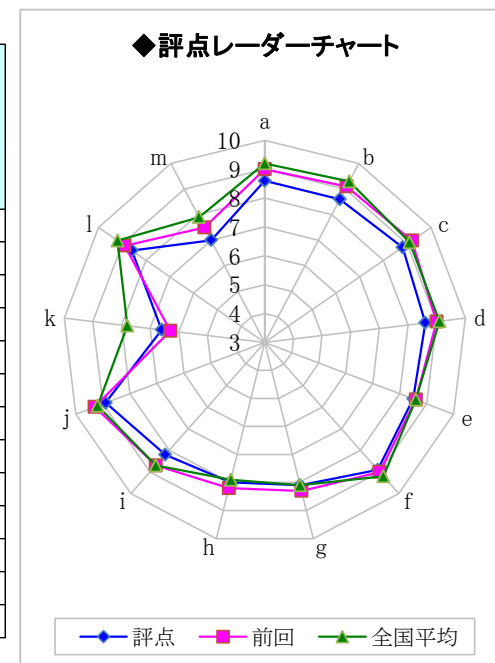
◆評価

(無回答を除く)

(単位:%)

	合計 (件数)	そう思う	どちらか といえば そう思う	どちらと もいえな い	どちらか といえば そう思わ ない	そう思わ ない	評点	前回	全国平 均	前回との 差	全国平 均との差
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a 契約をかわす前に、契約内容を説明された	85	83.5	10.6	3.5	0.0	2.4	8.6	9.0	9.2	△ 0.4	△ 0.6
b 看護師の言葉遣いや態度には気配りが感じられる	85	81.2	12.9	4.7	0.0	1.2	8.6	9.1	9.3	△ 0.5	△ 0.7
c 看護師の訪問時間は守られている	83	85.5	9.6	2.4	0.0	2.4	8.8	9.2	9.1	△ 0.4	△ 0.3
d 看護師の看護内容に満足している	83	80.7	12.0	6.0	0.0	1.2	8.6	9.0	9.1	△ 0.4	△ 0.5
e 看護師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	84	78.6	13.1	7.1	1.2	0.0	8.5	8.6	8.6	△ 0.1	△ 0.1
f 看護師には、わからないことを聞きやすかった	84	84.5	9.5	4.8	1.2	0.0	8.9	9.0	9.2	△ 0.1	△ 0.3
g 看護内容が家族にわかるように連絡票が工夫されている	83	74.7	13.3	10.8	1.2	0.0	8.1	8.3	8.1	△ 0.2	0.0
h 看護師と主治医は、おたがいに連絡がとれていると思う	84	76.2	13.1	7.1	2.4	1.2	8.0	8.2	7.9	△ 0.2	0.1
i 苦情や相談について、すみやかに対応できている	84	76.2	11.9	11.9	0.0	0.0	8.2	8.7	8.7	△ 0.5	△ 0.5
j 緊急時の連絡先や連絡方法について確認できている	85	85.9	8.2	4.7	0.0	1.2	8.9	9.3	9.2	△ 0.4	△ 0.3
k 緊急時にどの病院に行くかがステーションと確認できている	85	61.2	20.0	12.9	2.4	3.5	6.6	6.3	7.8	0.3	△ 1.2
l 全体として利用しやすかった	85	81.2	10.6	8.2	0.0	0.0	8.6	8.9	9.2	△ 0.3	△ 0.6
m この施設を知り合いに紹介したいと思う	84	65.5	15.5	15.5	1.2	2.4	7.0	7.5	7.9	△ 0.5	△ 0.9

◆評点レーダーチャート



◆基本構成 (無回答を除きます)

性別

	件数	%
男	35	42.7
女	47	57.3
合計	82	100.0

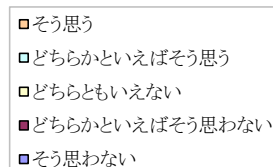
年齢

	件数	%
70歳未満	18	22.5
70～79歳	15	18.8
80～89歳	29	36.3
90歳以上	18	22.5
合計	80	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	69	82.1
組合員ではない	8	9.5
わからない	7	8.3
合計	84	100.0

◆評価構成比グラフ



※ 評価の算出方法 「そう思う: +10点」、「どちらかといえばそう思う: +5点」、「どちらともいえない: 0点」、「どちらかといえばそう思わない: -5点」、「そう思わない: -10点」として、無回答を除いた回答者数を掛けて評点を算出しました。

【2017】年度 <医療・介護評価>アンケートまとめ

2017年度のアンケート結果は全体に評点が下がりました。看護師の言葉遣いや態度については、スタッフによる差があると考え、ステーション全体で統一した接遇マナーを身に付けられるよう、毎日の朝礼時に接遇についての読み合わせを開始しました。訪問時間が守られていないというご意見があり、訪問時間の変更をお願いすることも多かったのですが、できる限り時間変更をしないように取り組んでおります。また、どのスタッフが訪問しても看護内容に満足いただけるよう、アセスメント能力向上に向けた学習会を継続して実施していきます。