

2017年度 千秋病院ヘルパーステーション・ちあき アンケート 集計結果・改善計画

先日は、千秋病院ヘルパーステーション・ちあきのアンケートにご回答頂きありがとうございました。

アンケートで頂いたご意見・ご感想を職員内で共有し、改善策をご報告致します。

1. サービス提供責任者について、ご意見・ご感想などお聞かせください

I-I 名字だけでなく、下の名前と呼ばれる事は嫌です。社長や会長が部下に対して呼ぶ事だと思う。自分が名前で呼ぶのは失礼に思っている。
名字で呼んでください。

→不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。同じ名字の方や、同一世帯で2名以上ご利用の場合は、間違いが起こらないよう名前でお呼びすることがあります。

申し出された方には、名字で呼ぶことにさせていただきます。

I-II ヘルパーさんには、不満がありませんがヘルパーさんを変えないでください。一番腹が立ちます。

→不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。担当のヘルパーは、他利用者様の状態などでやむを得ず、変更となる事があります。変更の際は、ご相談の上変更させていただきます。変更のタイミングや、説明を丁寧に行っていきたいと思えます。

I-III 利用請求書はいらない。領収書だけで良いと思えます。

→確認の為に請求書も持参致しております。必要のない場合はお申し出下さい。

2. 担当ヘルパーについてご意見・ご感想などお聞かせください

II-I シーツ交換等頼んでもいいですか？

→計画書への記述があれば可能です。担当ケアマネジャーとご相談下さい。

II-II ヘルパーの時間が短いように感じます。せつかく来られたヘルパーさんが1時間で終了なのは気の毒です。

→介護保険制度でヘルパーのサービス提供時間が決められており、介護保険制度に沿ったサービスを提供しております。介護保険制度では、提供時間に限らずたくさんの取り決めがありますので、疑問に思ったことはサービス提供責任者までご相談下さい。

II-III 友人の知り合いだったので、あまり良くなかった。

→こちらの認識不足で不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ヘルパーを手配する際、知人や近隣のヘルパーを派遣しないようヘルパー本人にも確認はしております。ヘルパーに対する相談等がありましたら事業所までお問い合わせください。

3、事業者が実施しているサービス以外のご要望や意見などお聞かせください

Ⅲ-I 換気扇の掃除、冷蔵庫の掃除をして欲しい。

→ヘルパーと一緒にいる事が可能な方なら、計画書に追記することで対応が可能です。保険外サービスでの対応も可能ですので、ご相談ください。

Ⅲ-II 24時間365日対応の電話相談が出来たら助かります。

身体のことでも看護師に相談したい。話を聞いてもらいたい。月1回くらい。

→24時間対応の訪問看護事業所もございます。一度、担当ケアマネジャーへご相談ください。

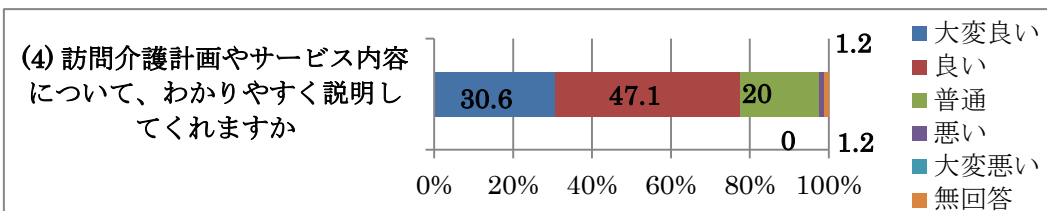
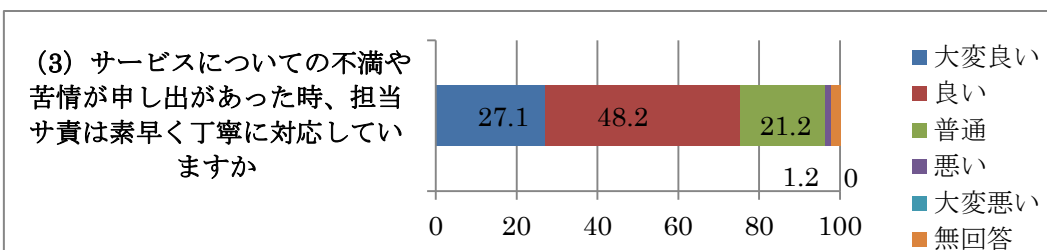
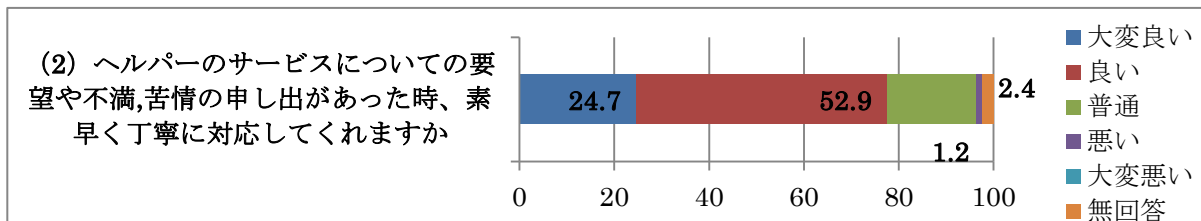
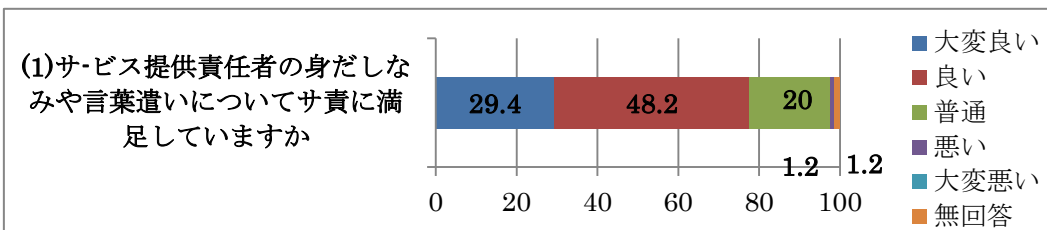
Ⅲ-III ヘルパーで買い物は頼めますか？祝日も来て欲しい。

→計画に買い物の記述があれば実施可能です。ご本人の生活状況によっては、お受けできない場合もありますので、計画書に買い物支援がない場合は担当ケアマネジャーへご相談ください。

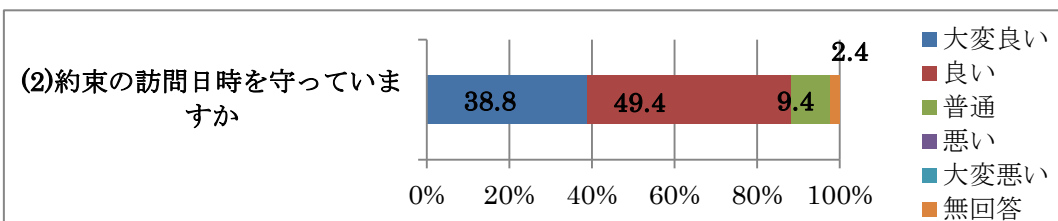
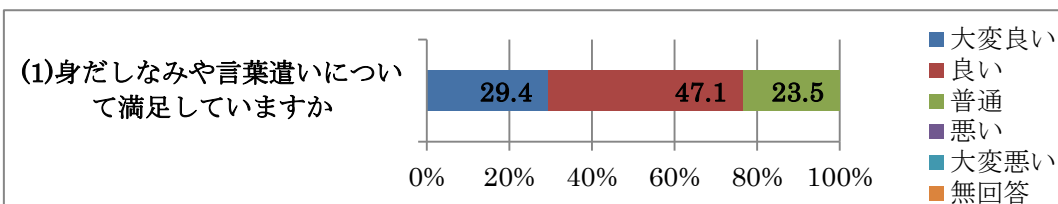
祝日については基本、事業所はお休みですが状況によっては対応しますので、担当ケアマネジャーとご相談ください。

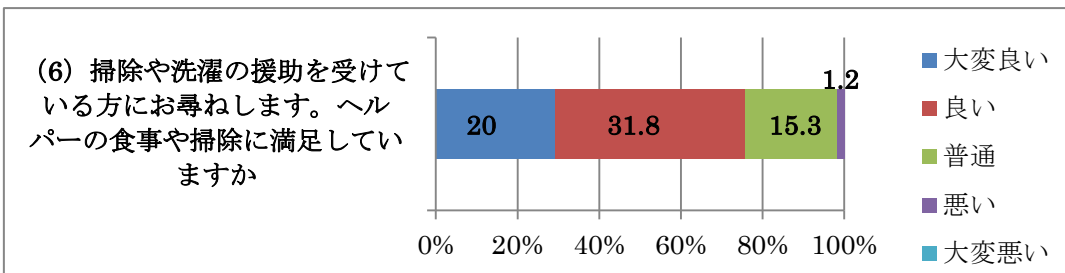
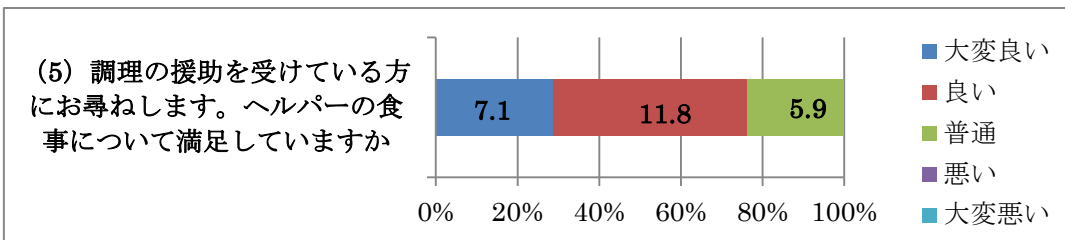
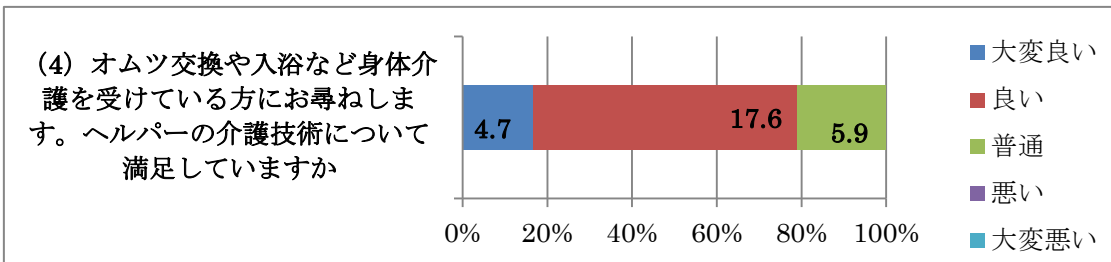
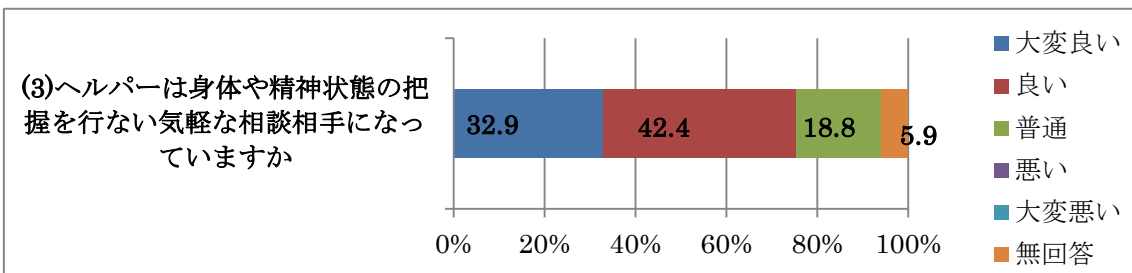
千秋病院ヘルパーステーション・ちあき アンケート結果報告

(1) サ責について



(2) 担当ヘルパーについて





(3) 訪問介護サービス

