

2025년 수급자 서비스 만족도 조사 결과보고 (방문요양)

사회복지사	센터장
임옥빈	박경림

작성일 : 25년 12월 08일

항목	내 용					
조사 실시	2025년 10 월 10일 ~ 11월 30일까지					
만족도 조사 실시자	어르신을 담당하고 있는 담당 사회복지사					
조사 결과 내용	1번항목	질문	저희 센터가 장기요양제도나 서비스내용에 대해 안내를 잘 하나요?			
		평가	만족	보통	불만	비고
			38	0	0	조사인원 38명
	2번항목	질문	매년 급여제공 계획서에 대하여 설명받았으며 매월 급여제공 서비스에 대한 설명을 잘 받으셨나요?			
		평가	만족	보통	불만	비고
			38	0	0	조사인원 38명
	3번항목	질문	요양보호사께서 예의를 갖추고 친절하게 서비스를 제공 받으셨나요?			
		평가	만족	보통	불만	비고
			38	0	0	조사인원 38명
	4번항목	질문	저희 센터에서 어르신에게 본인부담금액 및 납부방법에 대하여 안내를 잘 받으셨나요?			
		평가	만족	보통	불만	비고
			37	1	0	조사인원 38명
	5번항목	질문	저희 센터가 제공하는 서비스 내용에 대하여 만족하시나요?			
		평가	만족	보통	불만	비고
			38	0	0	조사인원 38명
	6번항목	질문	사회복지사 방문시 어르신, 보호자, 요양보호사와의 상담을 잘 진행하고 있나요?			
		평가	만족	보통	불만	비고
			38	0	0	조사인원 38명
	7번항목	질문	기타건의사항			
		평가	없음	있음	불만	비고
			35	3	0	조사인원 38명
	총평	1. 만족부분이 아닌, 보통으로 나온 항목은 4번 질문항목으로 "본인부담금액 및 납부방법에 대하여 안내를 잘 받으셨나요?" 이였습니다. 이 항목은 5일 전후로 전월 본인 부담금 안내 문자를 상세한 내역으로 보내드리고 있으며 사회복지사 방문 시 다시 상세히 설명을 해드리고 있으나 기억력이 일반인과 달라 가물가물 하시는 현상으로 나타남, 사회복지사는 방문시 천천히 또박또박 설명을 더욱 충실히 해줄 것을 당부함. 2. 7번 기타사항으로 ①요양보호사 처우개선, ②가족요양 시간이 너무적음, ③명절선물 줄때 과자류등은 당을 해치므로 다른 제품으로 요청의 내용으로 의견을 주심. 이러한 개선사항을 직원, 대표님과 회의를 공해 공유하여 ①,②번의 공단 회의등이 있을때 건의를 할 예정이며, ③부분은 어르신 건강을 참고하여 구입하여 지급키로 함.				