

利用者等評価基準 (訪問看護)

様式3

|  |    | 集計結果 |                   |   |   |   |     |
|--|----|------|-------------------|---|---|---|-----|
| 1. 利用申込時の対応 (サービス開始後1年未満の利用者に確認)   |    | 対象者  | 31名 (51名中) 回収率61% |   |   |   |     |
| 利用者等評価基準   | 判定 | 5    | 4                 | 3 | 2 | 1 | 無回答 |
| 1 利用申込時において、サービス内容の説明はわかりやすく、利用決定の判断に役立つものでしたか                               | 人数 | 8    | 2                 | 1 | 0 | 0 | 0   |
| 2 契約は契約書を作成して行いましたか  | 人数 | 9    | 0                 | 2 | 0 | 0 | 0   |
| 3 利用者・家族からの苦情を受け付ける窓口についての説明はありましたか  | 人数 | 6    | 1                 | 4 | 0 | 0 | 0   |
| 4 利用者の都合でサービスをキャンセルする際のルール (キャンセル料の有無、申し出期間、キャンセル料の額など) が適正に定められ、また説明を受けましたか | 人数 | 7    | 1                 | 2 | 1 | 0 | 0   |
| 2. サービス提供体制  |    |      |                   |   |   |   |     |
| 利用者等評価基準   | 判定 | 5    | 4                 | 3 | 2 | 1 | 無回答 |
| 1 訪問看護計画作成の際は、ご本人やご家族のニーズ、生活環境等の話を十分に聞いてもらえましたか                              | 人数 | 17   | 10                | 4 | 0 | 0 | 0   |
| 2 ご本人及びご家族から定期的又は必要に応じて、相談をしたり、意見を言う機会がありますか                                 | 人数 | 19   | 11                | 1 | 0 | 0 | 0   |
| 3 ご家族に対しても、的確な説明や適宜相談に応じるなどの配慮が感じますか   | 人数 | 18   | 9                 | 3 | 1 | 0 | 0   |
| 4 感染症予防などの衛生面には配慮されていると感じますか   | 人数 | 17   | 12                | 2 | 0 | 0 | 0   |
| 5 必要時には時間外や休日にも訪問看護が可能な旨の説明はありましたか   | 人数 | 20   | 9                 | 1 | 1 | 0 | 0   |

### 3. サービス提供内容

| 利用者等評価基準                                     | 判定 | 5  | 4  | 3 | 2 | 1 | 無回答 |
|--|----|----|----|---|---|---|-----|
| 1 訪問時には、ご本人の体調や気分などの状況を十分観察し、判断していると感じますか    | 人数 | 18 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0   |
| 2 ご本人・ご家族への助言・指導は適切ですか<br>(医療処置、リハビリ、感染予防など) | 人数 | 18 | 9  | 4 | 0 | 0 | 0   |
| 3 ご本人の症状の変化などを早期に発見し適切に対応していると感じますか          | 人数 | 18 | 9  | 4 | 0 | 0 | 0   |
| 4 主治医との連携が十分図られていると感じますか                     | 人数 | 14 | 11 | 5 | 1 | 0 | 0   |

### 4. 利用者への接し方

| 利用者等評価基準  | 判定 | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 | 無回答 |
|---|----|----|---|---|---|---|-----|
| 1 プライバシーが守られていますか                                       | 人数 | 20 | 8 | 3 | 0 | 0 | 0   |
| 2 職員の言葉遣いは適切ですか   | 人数 | 20 | 9 | 2 | 0 | 0 | 0   |
| 3 気兼ねなく職員に話しかけることができ、また職員はご本人の話（日常会話苦情や不満など）は十分聞いてくれますか | 人数 | 21 | 9 | 1 | 0 | 0 | 0   |

### 5. 総合的な満足度

| 利用者等評価基準                           | 判定 | 5  | 4  | 3 | 2 | 1 | 無回答 |
|------------------------------------|----|----|----|---|---|---|-----|
| 1 この事業所を利用して、あなたの生活や身体状況等は良くなりましたか | 人数 | 15 | 13 | 3 | 0 | 0 | 0   |
| 2 この事業所を引き続き利用したいですか               | 人数 | 22 | 8  | 1 | 0 | 0 | 0   |
| 3 この事業所を知人にも勧めたいですか                | 人数 | 18 | 10 | 3 | 0 | 0 | 0   |
| 4 この事業所の職員の看護に関する知識や専門性に満足していますか   | 人数 | 19 | 8  | 4 | 0 | 0 | 0   |
| 5 全体的に見て、この事業所に満足していますか            | 人数 | 21 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0   |