

利用者等評価基準 (訪問看護)

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)

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
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	初めてのため不安でしたが丁寧に説明していただき、納得、安心して委ねられました。	契約時は色々と書類の取り交わしが多く、聞いても記憶に残らない部分が大変多いと思います。最近サービス内奥の確認と利用料金、キャンセルについては強調して説明をするように心がけています。
2 契約は契約書を作成して行いましたか		
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		
4 ご本人の都合でサービスをキャンセルする際の規約について (キャンセル料の有無申し出期間など) が適正に定められており、わかりやすく説明されましたか		

2. サービス提供体制

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
1 訪問看護計画作成の際は、ご本人およびご家族の要望 (目標) や生活環境等の話を十分に聞いてもらえましたか	介護初心者にとってどんな些細な質問にも的確なアドバイスをしてくれます。非常に心強く安心して介護することができ、感謝です。	その方の状態の応じて介護指導や相談に応じています。負担が多い場合は、社会資源の提案もさせていただきます。心強いとお言葉、大変うれしく思います。
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	感染対策についてどこまですれば万全なのか基準がわかりませんが、対応で不安を感じたことはありません。	最近コロナの問題もあり、手洗いや手指消毒、使い捨ての手袋の使用に心がけています。
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あると感じますか	夜間対応していただき大変感謝しています。	時間外の対応は遠慮なく申し出ください。
4 感染症予防 (手指消毒、マスク、使い捨て手袋の使用など) の衛生面には配慮されていると感じますか		
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		

3. サービス提供内容

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
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	気分がムラがあるのですが、速やかに対応してくれます。体の変化に対する質問にも主治医と連携していただき、処方薬で大事に至りませんでした。	疾患を抱えている方は、少なからず、気持ちに浮き沈みはあります。つらい気持ちを私たちに表出して頂ければ対応しますので、コミュニケーションの時間を気を付けて持つようにします。往診医の殆どは24時間対応可能です。薬局も一部対応している所もありますので、ご相談ください。
2 ご本人・ご家族への助言・指導は適切ですか (生活習慣指導、服薬指導、医療処置、感染予防など)	主治医を変更する際にスピーディーな対応でこちらの負担を感じることなく行っていただきありがとうございました。	主治医の変更は、訪問看護の指示書の関係もあり、医師同士の引継ぎがスムーズに行えるよう、支援いたします。医師との仲介も自分たちの業務です。遠慮なく質問してください。
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	救急の際には主治医に連絡し、どう対処すべきかをわかりやすく示していただき、とても心強く助かりました。	
4 主治医との連携が十分に図られていると感じますか		

4. 利用者への接し方

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
1 プライバシー（個人情報や秘密保持など）が守られていると感じますか		<p>できるだけ、ご本人様の主訴を傾聴していますが、中々、話していただけない方もおります。ご家族との情報共有も必要です。ご本人が傷つく内容であれば、後程お電話でも構いません。プライバシーには配慮をしていますが、病状に関することは専門職へ伝えて欲しいと思います。在宅は介護されるご家族の健康がとても大切です。訪問時に同時に観察をさせていただきます。</p>
2 職員の言葉遣いは適切ですか	無理なく本人に合わせていただけるので安心です。	
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	お世話になっている母ばかりでなく父のことも気にかけていただき、ありがとうございました。	

5. 総合的な満足度

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
1 当事業所を利用して、ご本人の生活や身体状況などは改善されましたか	いつも助けられています。安心感たっぷりで感謝の一言に尽きます。いつもありがとうございます。	ありがたいお言葉ありがとうございます。
2 当事業所を引き続き利用したいですか	適切なアドバイスをしていただけるので、病気にかかったり、身体状況が著しく悪化することなく、落ち着いて生活できています。感謝でいっぱいです。	<p>在宅でも安心して療養をして頂けることを理念としています。お役に立てていると伺い、やりがいがある仕事に誇りを持っています。</p>
3 当事業所を知人にも勧めたいですか	また、体調を崩した際には、アドバイスだけでなく主治医との連絡、家庭ですべき点をわかりやすく教えていただきました。	
4 当事業所職員の看護やリハビリに関する知識や専門性に満足していますか		私たちの出来る限りの知識がお役に立てること、嬉しく思います。
5 全体的に見て、当事業所に満足していますか	わからないことや不安なことが多い中、いつも心強く感じています。信頼できる事業所の方に来ていただけて安心しています。	いつでも、相談に応じますのでご連絡ください。