

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		14名の方からアンケートにお答えいただきましたが、コメントはありませんでした。より、分かりやすい契約の工夫をして参ります。
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、分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	何か困った事があたら相談できると安心しています。	24時間対応体制を構築しております。実際の訪問の他、電話相談にも応じます。いつでもご連絡ください。
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、意見を言う機会はありますか		
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		
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	体をマッサージして頂いたり、体がリラックスできるようにして頂いたり、より過ごしやすように心がけて接して頂いて感謝しています。 手術後、退院してからお願いしていますが、気難しい面のある父の気持ちを穏やかに受け止め、本人が安心して接する事ができるよう心配して頂き、感謝しています。身体のマッサージをして頂き、とても気持ちよさそうにしています。ありがとうございます。	コミュニケーションを図るうえでボディータッチはリラックスをして頂くのほとても有効です。その時の状態や疲労度にもよりますが、浮腫みがある時や筋固縮がある場合、リハビリの一環も兼ねて実施しております。専門職ではないので、リラクゼーション程度ですが、状況を見ながら継続して参ります。  術部の観察を行いながら、無理のない範囲で実施していきます。
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)		
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		
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	沢山、話を聞いて頂きありがとうございます。話をする中で色々父の接し方のヒントや生活の仕方の改善点、その方法を教えて頂き、大変助かっています。ありがとうございます。	訪問看護は限られた時間の中での対応となってしまう、ご家族とのお話しに十分にお時間を取れない場合もあり、ご迷惑をお掛けすることも多いと感じています。介護されている方の不安の軽減にも配慮ができるよう、努めて参ります。
2 職員の言葉遣いは適切ですか		
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		

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	大変お世話になりありがとうございます。在宅介護をされているのは「優」さんのおかげと感謝しています。今後ともよろしく願いいたします。	そのようなお言葉を頂き、大変嬉しく思います。こちらこそよろしく願い申し上げます。
2 当事業所を引き続き利用したいですか	大変助かっています。宜しく願いいたします。	在宅療養のご支援が出来ているとの評価を頂き、感謝いたします。
3 当事業所を知人にも勧めたいですか	夜間や早朝でも対応して頂けるので大変助かっています。	24時間対応しますので、遠慮なく魏連絡ください。（緊急加算ご契約の方に限りですが）
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	（母がサ高住にいます）自宅の時と違い、コロナの影響で本人にも会えず、状況が分かりませんので、詳細については記入できません。ケアマネさんのお話では、訪看さんがみえると嬉しそうな表情で安心している様子とのことですので、信頼し頼りにしているのだと思います。今後ともよろしく願いいたします。	最近、ご自宅以外の訪問も増えております。在宅サービスだけでは補えない部分、サ高住へ入居も選択の一つと思います。サ高住のスタッフとの情報共有をしながら支援を行ってまいります。コロナ終息する日が必ず来るよう、祈ります。
5 全体的に見て、当事業所に満足していますか	両親共に落ち着いて生活できるよう、色々アドバイス頂き、安心して暮らすことができています。ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。	ご両親の介護に本当に頭が下がります。お一人で抱えず、SOSを出して欲しいと節に思います。