

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	話もしやすくとても感じが良かったです。 キャンセル料はいつまで申し出ると良いのでしょうか。しっかりと聞いていましてした。 説明してくれていましたか。	ありがとうございます。 当社はキャンセル料を頂いていないので、説明が足りなかったのかもしれませんが。
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		
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	体調を崩していると感じた時、電話での対応だけでなく訪問していただき、直に様子を把握して対処いただいた時、とても心強く感じました。ありがとうございます。 主治医への連絡等スムーズにいただき大変助かりました。 何も不満を感じることはありません。	緊急加算をご契約の方には状態に応じて電話対応だけでなく、実際に訪問させて頂いております。夜間帯も主治医や病院との連絡が可能な状況になっておりますので、不安がある時にはご連絡ください。 ありがとうございます。
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		
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	これからの生活に大きな不安を抱えていました。 でも今は安心して少しずつ前向きな気持ちになっています。 訪問看護が来てくれる日が待ち遠しいです。 いろいろアドバイスをもらったり、何度聞いても嫌がらずに教えてもらったり本 当に感謝しかありません。 私達も体に気を付けますが、皆さんも健康に気を付けて一日でも長く訪問してく ださい。	当サービスをご利用いただき、不安の解消が図られていると知り、大変うれしく 思います。これからも気軽にご相談ください。
2 当事業所を引き続き利用したいですか		私達ちも健康に気を付け、仕事をさせていただきます。 ありがとうございます。
3 当事業所を知人にも勧めたいですか		
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		
5 全体的に見て、当事業所に満足していますか	利用させていただいている独り暮らしとしては、とても気持ちも安定し感謝して います。 時々体調が優れないとき臨時で対応していただき大変助かっています。 安心感があり、看護師が来てくれると本人も精神的にほっとするのか元気を取り 戻します。 家族の話にも傾聴してくださり、相談しやすいです。 ケアマネジャーとも連携され、頼もしく感じています。 今後共よろしく願います。 心身の状態が悪化している中、緊急時にも対応してくれていると聞いています。 引き続き宜しく願います。	安心してご自宅で過ごせるように、を目標にしております。お役に立てていると 知り嬉しく思います。 病院とは異なり、看護師がご自宅へ訪問するまで少しお待ち頂いしまうので、そ の間の不安があるかと思います。 必ずお伺いしますので、体調不良時には我慢せずにご連絡ください。 頼りにして頂きありがとうございます。 電話相談だけでも構いません。不安な事があればご連絡ください。 こちらこそ、よろしくお願いいたします