

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	具合が悪くなり、ケアマネジャーさんから訪問看護を依頼して貰いました。迅速に医者に連絡を取って貰い、間もなく開始することができ、安心しました。	訪問看護のサービスを知らない方がまだ多いため、ケアマネジャーさんからの依頼がとても助かります。サービス開始時には不安な事も多いので、分かりやすい説明に心がけて参ります。 また、新規利用者数は16名でしたが回収は11名に留まってしまいました。独居方が多く、自身で記載困難な方はご家族が来訪した時にご依頼していましたが、上手く伝わらずに回収ができませんでした。 昨年よりも高い評価を頂きました。ありがとうございました。
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		この項目も評価は昨年度より高くなっており、大変うれしく思います。コロナやインフルエンザ感染者への訪問も複数あり、感染者対策を密に行い、今年度はスタッフも罹患せずに対応できたことは、誇らしく思います。今後も感染防止対策に留意を行い、ご利用者様への訪問を断ることなく対応を継続できるように努めて参ります。
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		評価を下げてしまった項目です。訪問看護のケアにおける心臓への評価項目の為、反省および改善点を求めるべく、スタッフ間で意見交換を行いました。各自、自己啓発を行い、仕事への振り返りを実施しました。限られた訪問時間内で、作業的なケアになっていることも否めなく、できる限りコミュニケーションに時間を取るような配慮を行い、納得したサービスを提供できるよう、注意していきたいと思います。
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		評価を下げてしまいました。改めて、ケアの提供の場がご自宅であるため、お邪魔させて頂く気持ちを持って、今後も接遇に配慮して参ります。

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 2 当事業所を引き続き利用したいですか 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	急な電話対応も快く応じてくれて感謝しています。これからもよろしく願います。 具合が悪い時に電話をすると、すぐに来てくれて、色々アドバイスをして頂き、大変助かっています。ありがとうございます。	総合的な評価も。昨年度より大きく落としてしまいました。身体状況の改善に対して実感が少なく、看護職の知識や専門性に関して、満足が得られていないと感じました。当事業所のサービスを利用して良かったと思われるよう、その日の状況に合わせた対応を行い。引継ぎや情報共有の徹底、また、スタッフ間での学習を行っていきたいと思います。
5 全体的に見て、当事業所に満足していますか	看護師さんに、良く話を聞いて頂いているので、大変心強いです。お世話になりありがとうございます。今後ともよろしく願います。 いつもありがとうございます。こちらからも、まだまだ長くお世話になると思います。どうぞ、よろしく願います。	温かいお言葉も沢山いただきました。ありがとうございます。 不安な事や疑問な点がありましたら、いつでもご連絡ください。安心した在宅生活を継続できるよう、ご協力させていただきます。 これからも宜しくお願い申し上げます。