

訪問看護

< 訪問看護 >

【事業者属性】

| | | | |
|------|------|----|--------|
| 記入者】 | 管理者 | 41 | 83.7% |
| | 看護職員 | 4 | 8.2% |
| | その他 | 4 | 8.2% |
| | 未記入 | 0 | 0.0% |
| | 合計 | 49 | 100.0% |

| | | | |
|------|--------|-------|-------|
| 参加率】 | 実利用者数 | 4,281 | 31.7% |
| | 参加利用者数 | 1,359 | |

| | | | |
|-----|----|----|--------|
| 【区】 | 千種 | 5 | 10.2% |
| | 東 | 1 | 2.0% |
| | 北 | 5 | 10.2% |
| | 西 | 2 | 4.1% |
| | 中村 | 4 | 8.2% |
| | 中 | 2 | 4.1% |
| | 昭和 | 4 | 8.2% |
| | 瑞穂 | 2 | 4.1% |
| | 熱田 | 2 | 4.1% |
| | 中川 | 7 | 14.3% |
| | 港 | 2 | 4.1% |
| | 南 | 4 | 8.2% |
| | 守山 | 2 | 4.1% |
| | 緑 | 1 | 2.0% |
| | 名東 | 4 | 8.2% |
| | 天白 | 2 | 4.1% |
| | 合計 | 49 | 100.0% |

【ユーザー（利用者）属性】

| | | | |
|------|-----|-------|--------|
| 【性別】 | 男性 | 426 | 38.3% |
| | 女性 | 639 | 57.4% |
| | 未記入 | 47 | 4.2% |
| | 無効 | 1 | 0.1% |
| | 合計 | 1,113 | 100.0% |

| | | | |
|------|---------|-------|--------|
| 【年齢】 | 40歳～64歳 | 63 | 5.7% |
| | 65歳～74歳 | 260 | 23.4% |
| | 75歳～79歳 | 231 | 20.8% |
| | 80歳～84歳 | 216 | 19.4% |
| | 85歳～94歳 | 291 | 26.1% |
| | 95歳以上 | 44 | 4.0% |
| | 未記入 | 7 | 0.6% |
| | 無効 | 1 | 0.1% |
| | 合計 | 1,113 | 100.0% |

| | | | |
|-----|-------|--------|-------|
| 【区】 | 千種 | 104 | 9.3% |
| | 東 | 39 | 3.5% |
| | 北 | 84 | 7.5% |
| | 西 | 73 | 6.6% |
| | 中村 | 103 | 9.3% |
| | 中 | 37 | 3.3% |
| | 昭和 | 77 | 6.9% |
| | 瑞穂 | 64 | 5.8% |
| | 熱田 | 39 | 3.5% |
| | 中川 | 114 | 10.2% |
| | 港 | 44 | 4.0% |
| | 南 | 90 | 8.1% |
| | 守山 | 53 | 4.8% |
| | 緑 | 32 | 2.9% |
| | 名東 | 62 | 5.6% |
| | 天白 | 54 | 4.9% |
| | その他 | 39 | 3.5% |
| | 未記入 | 5 | 0.4% |
| | 無効 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 1,113 | 100.0% | |

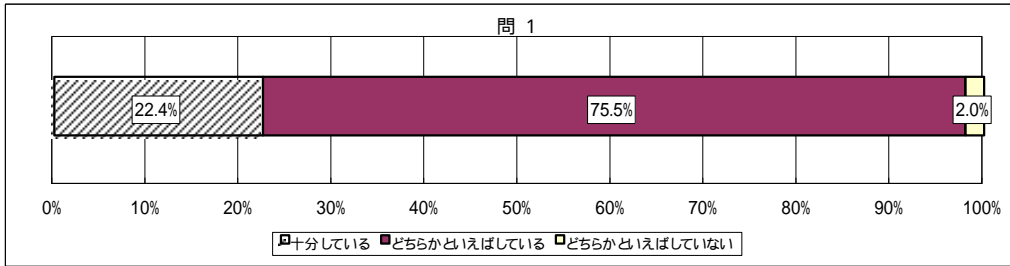
| | | | |
|--------|------|-------|--------|
| 【要介護度】 | 要支援 | 34 | 3.1% |
| | 要介護1 | 206 | 18.5% |
| | 要介護2 | 189 | 17.0% |
| | 要介護3 | 170 | 15.3% |
| | 要介護4 | 192 | 17.3% |
| | 要介護5 | 300 | 27.0% |
| | 未記入 | 18 | 1.6% |
| | 無効 | 4 | 0.4% |
| | 合計 | 1,113 | 100.0% |

| | | | |
|-------|------|-------|--------|
| 【記入者】 | 本人 | 283 | 25.4% |
| | 同居家族 | 714 | 64.2% |
| | 別居家族 | 68 | 6.1% |
| | その他 | 31 | 2.8% |
| | 未記入 | 9 | 0.8% |
| | 無効 | 8 | 0.7% |
| | 合計 | 1,113 | 100.0% |

< 訪問看護 >

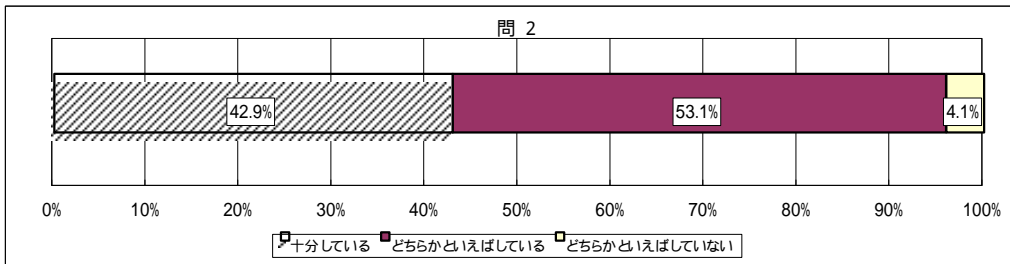
【事業者自己評価】

問1 契約書や重要事項説明書などをわかりやすく説明していますか。
(2 . 2 点)



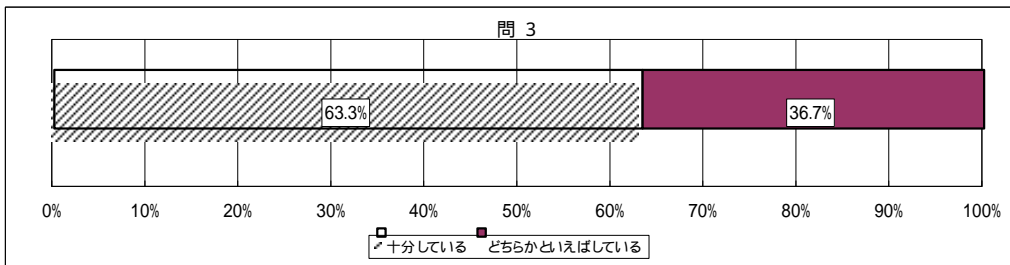
有効回答数
49

問2 苦情の申し立て窓口（訪問看護ステーションの相談窓口、区役所、国民健康保険団体連合会など）があることについて、わかりやすく説明していますか。(2 . 4 点)



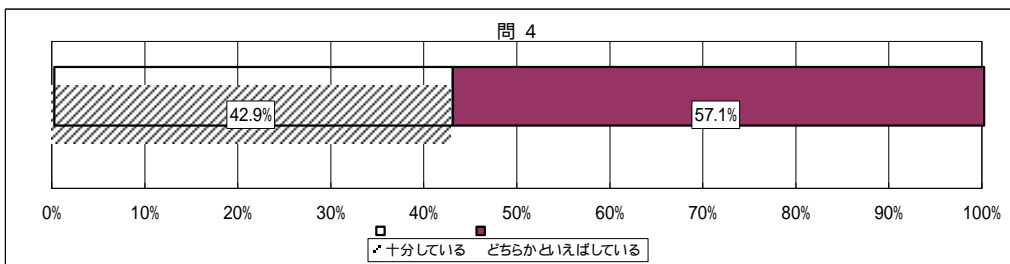
有効回答数
49

問3 利用者や家族のこと（個人情報）を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか。
(2 . 6 点)



有効回答数
49

問4 利用者や家族から連絡があると、担当者はすばやく、ていねいに対応をしていますか。
(2 . 4 点)



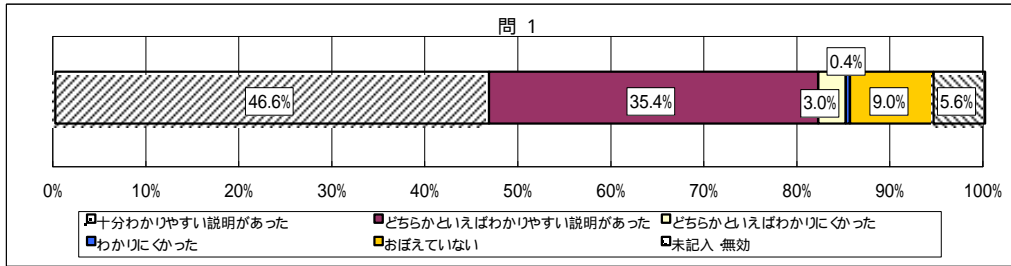
有効回答数
49

* (. 点)参加事業所全体平均。十分自信がある(十分している等)3点、どちらかといえば自信がある(どちらかといえばしている等)2点、どちらかといえば自信がない(どちらかといえばしていない等)1点、まったく自信がない(まったくしていない等)0点。
* 平均点は、小数第2位にて四捨五入。

< 訪問看護 >

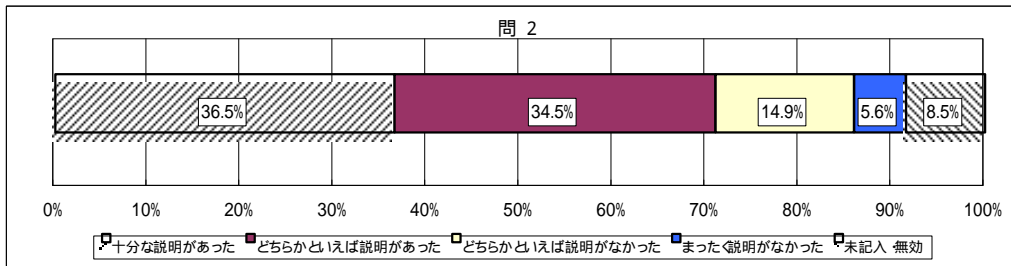
[ユーザー (利用者) 評価]

問 1 訪問看護サービスを利用する際に、契約書や重要事項説明書 () について、わかりやすい説明がありましたか。(2 . 5 点)



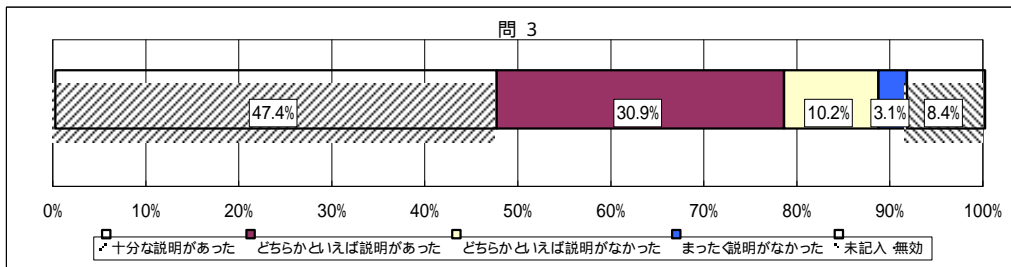
有効回答数
1,051

問 2 苦情を受け付ける窓口 (訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など) があることについて、説明がありましたか。(2 . 1 点)



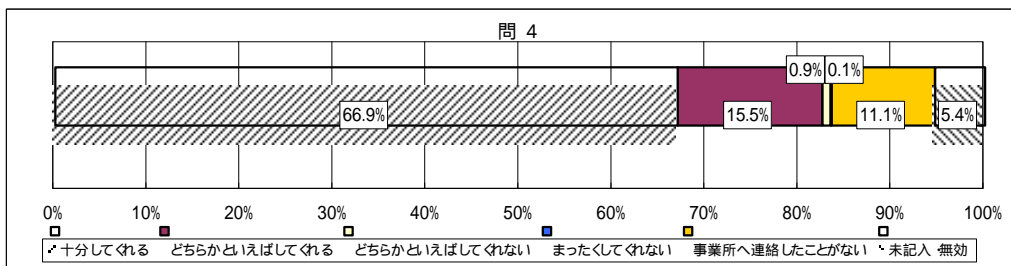
有効回答数
1,018

問 3 ご本人やご家族のこと (個人情報) は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。(2 . 3 点)



有効回答数
1,019

問 4 ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2 . 8 点)



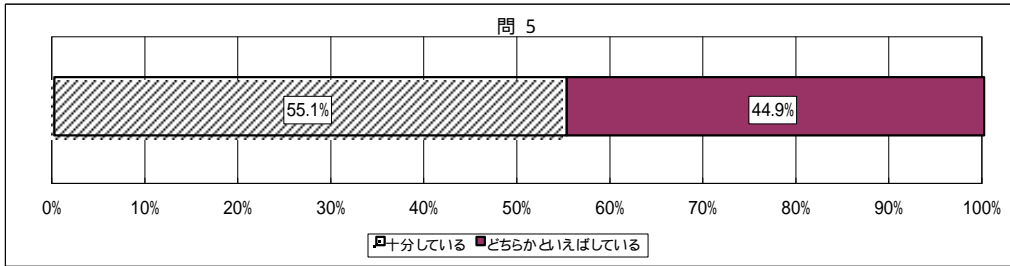
有効回答数
1,053

* (. 点) 参加ユーザー (利用者) 全体平均。十分満足 (十分な説明があった等) 3点、どちらかといえば満足 (どちらかといえば説明があった等) 2点、どちらかといえば不満 (どちらかといえば説明がなかった等) 1点、まったく不満 (まったく説明がなかった) 0点。
* 平均点は、小数第 2 位にて四捨五入。

< 訪問看護 >

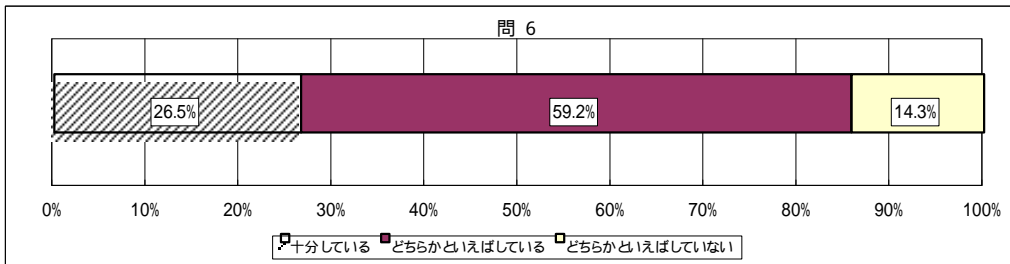
【 事業者自己評価 】

問5 サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。(2 . 6 点)



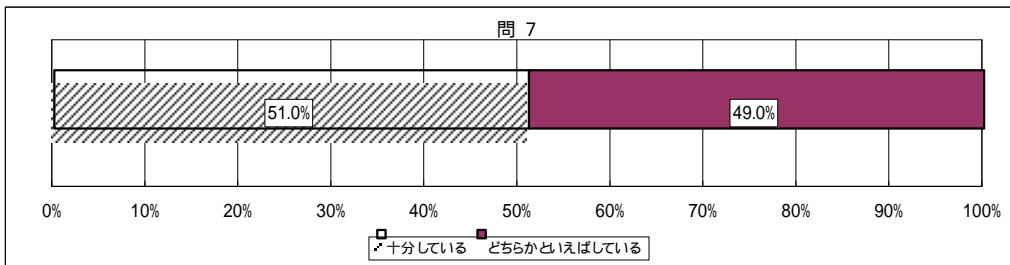
有効回答数
49

問6 看護師等が利用者宅を訪問し、訪問看護計画やサービス内容についてわかりやすく説明をしていますか。(2 . 1 点)



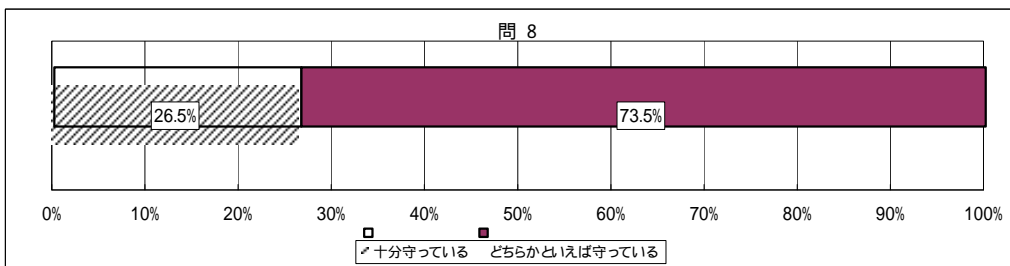
有効回答数
49

問7 利用者や家族から急なサービス変更(曜日や時間などの変更)の申し出を受けた時、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。(2 . 5 点)



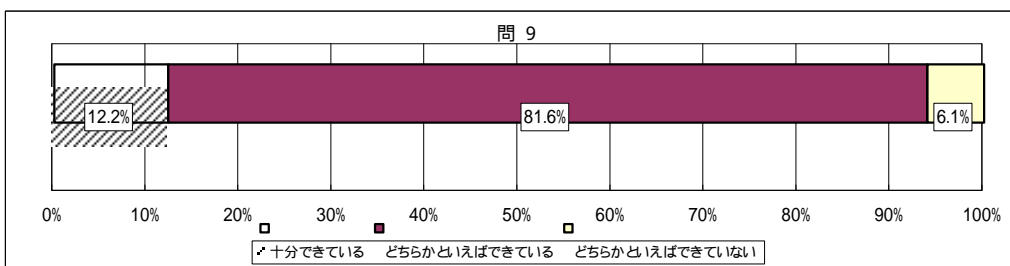
有効回答数
49

問8 看護師は、約束の訪問時間(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡し同意を得た曜日、時間)をきちんと守っていますか。(2 . 3 点)



有効回答数
49

問9 看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか。(2 . 1 点)

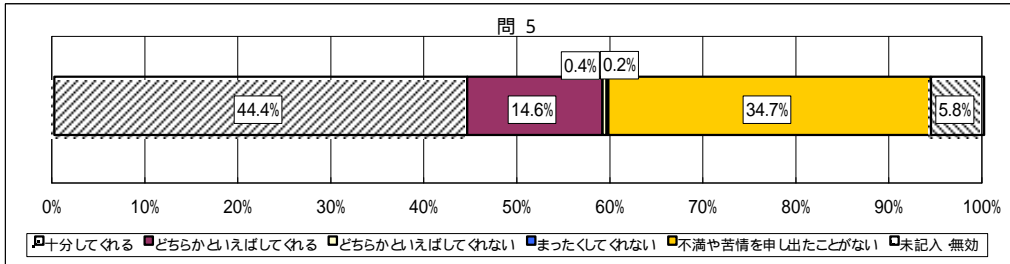


有効回答数
49

< 訪問看護 >

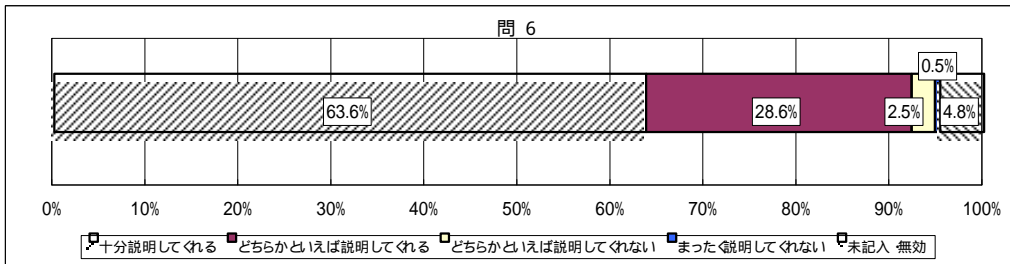
[ユーザー (利用者) 評価]

問5 サービスについての不満や苦情を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.7点)



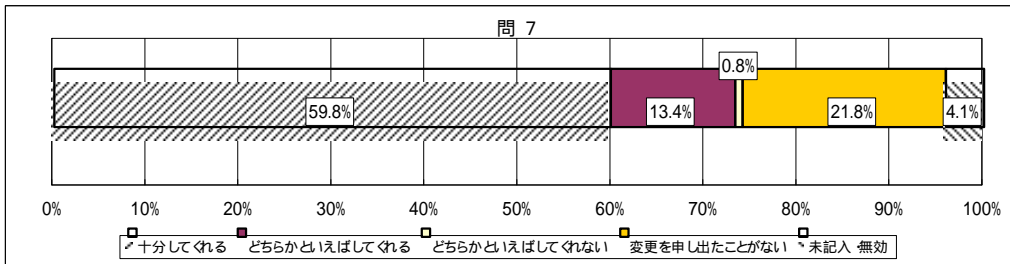
有効回答数
1,049

問6 看護師がお宅に来て、訪問看護計画やサービス内容について説明してくれますか。(2.6点)



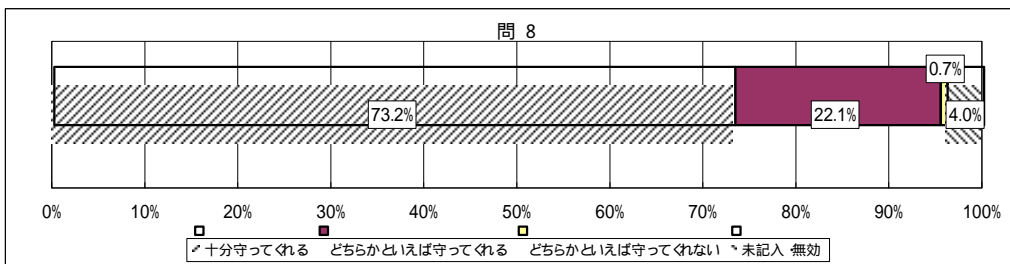
有効回答数
1,060

問7 ご本人やご家族が急なサービス変更(曜日や時間などの変更)を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。(2.8点)



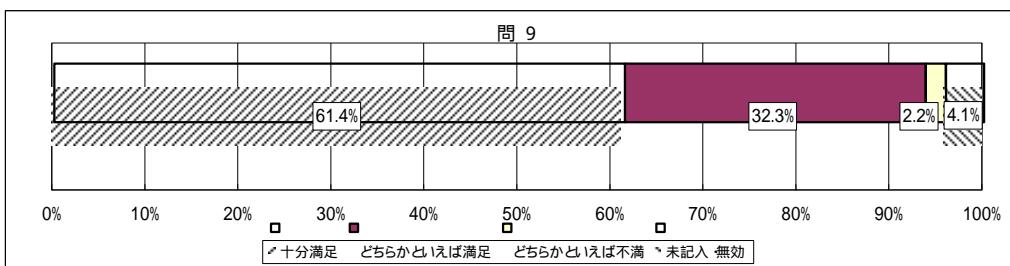
有効回答数
1,067

問8 看護師は、約束の訪問時間(曜日、時間の変更がある場合は事前に連絡があり同意した曜日、時間)を守ってくれますか。(2.8点)



有効回答数
1,069

問9 看護師の看護の知識や技術に満足していますか。(2.6点)

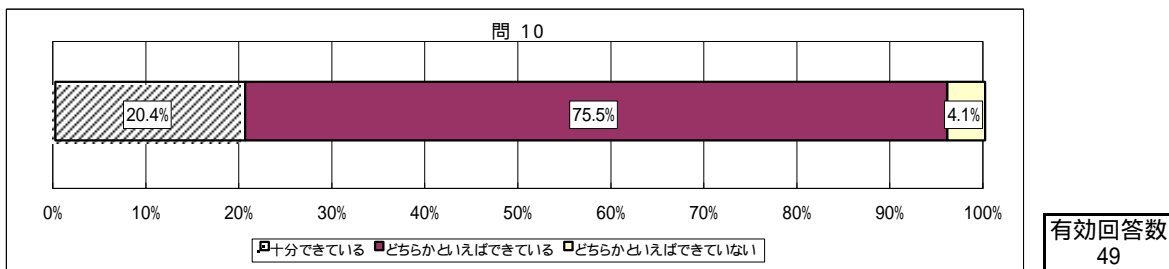


有効回答数
1,067

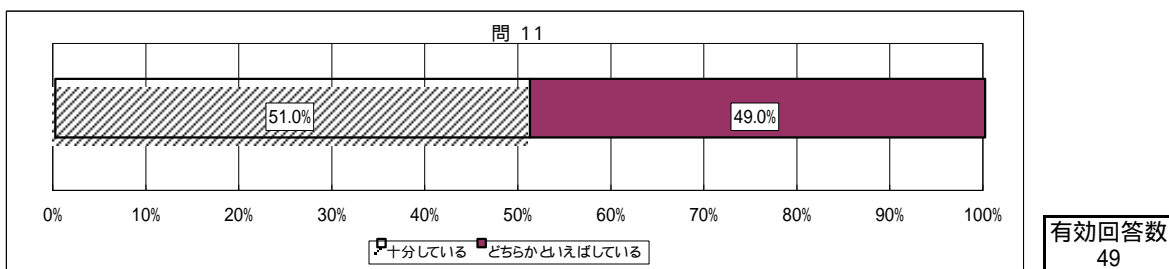
< 訪問看護 >

【 事業者自己評価 】

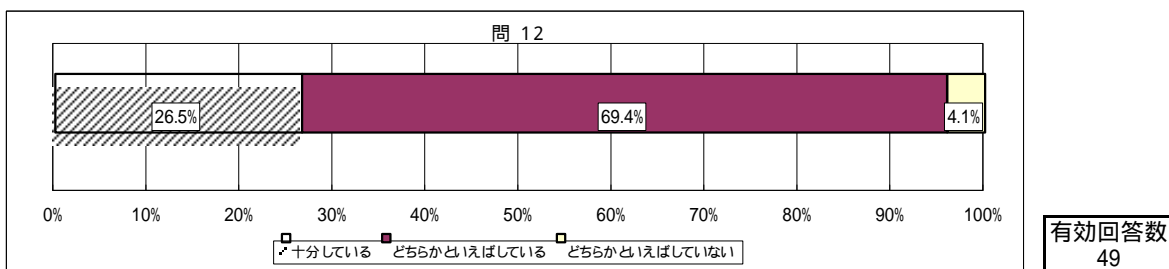
問 10 言葉づかいや態度、身だしなみについて、看護師の教育はできていますか。
(2 . 2 点)



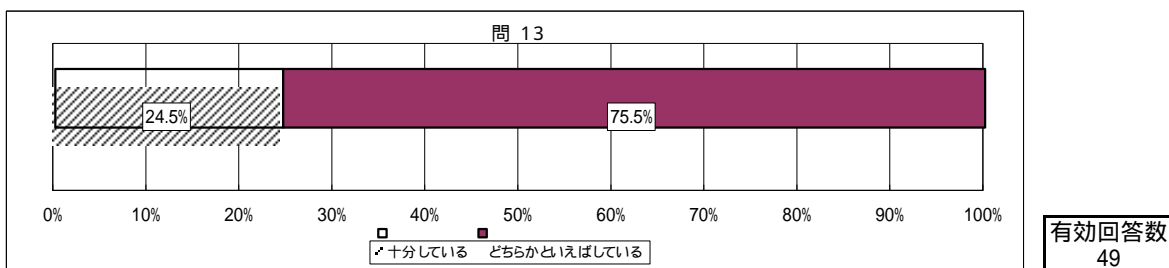
問 11 看護師は、利用者とのコミュニケーションに心がけ、気軽に相談できる雰囲気づくりをしていますか。(2 . 5 点)



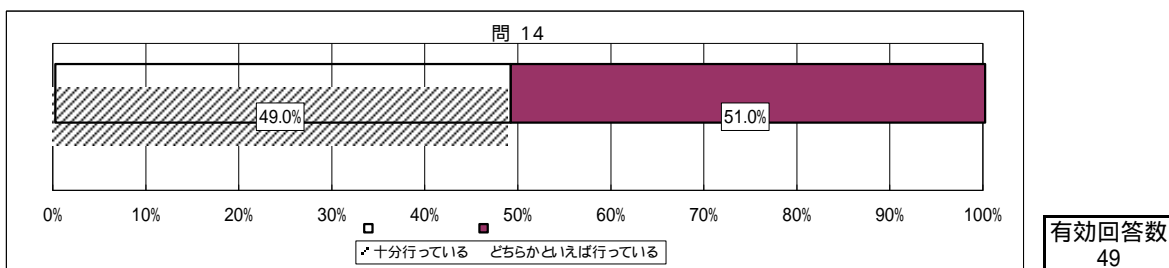
問 12 訪問のない日の状態も気にかけて、現状改善や問題予測、予防の視点から計画性をもって看護サービスを提供していますか。(2 . 2 点)



問 13 看護師は、利用者の病気や身体の状態について、利用者や介護者にわかりやすく説明をしていますか。(2 . 2 点)



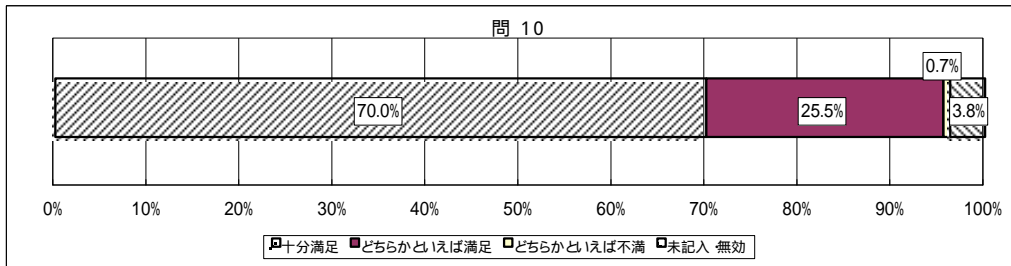
問 14 看護師は、利用者のその日の身体状況・精神状態に対して必要な配慮を行っていますか。(2 . 5 点)



< 訪問看護 >

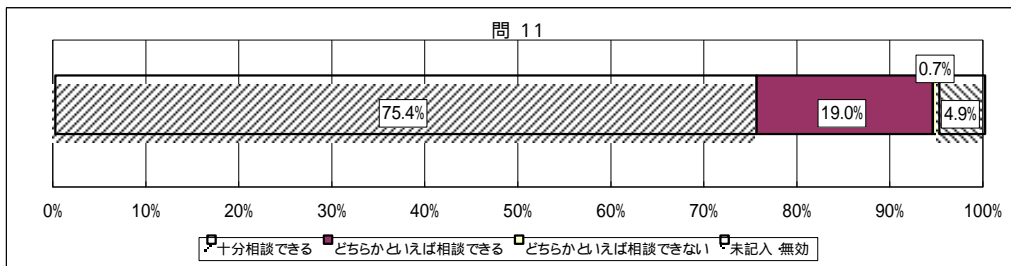
[ユーザー (利用者) 評価]

問 10 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみに満足していますか。
(2 . 7 点)



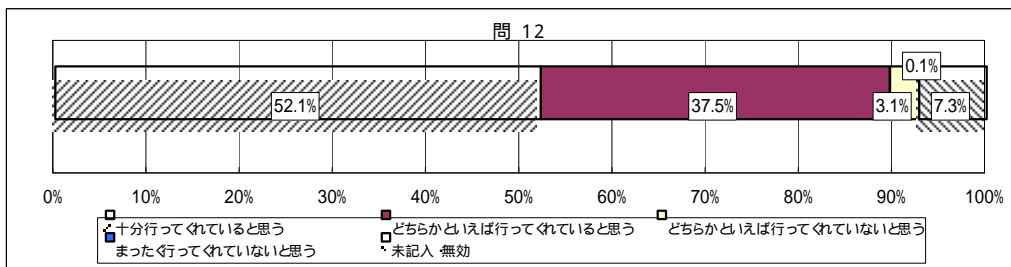
有効回答数
1,071

問 11 看護師に気軽に相談ができますか。
(2 . 8 点)



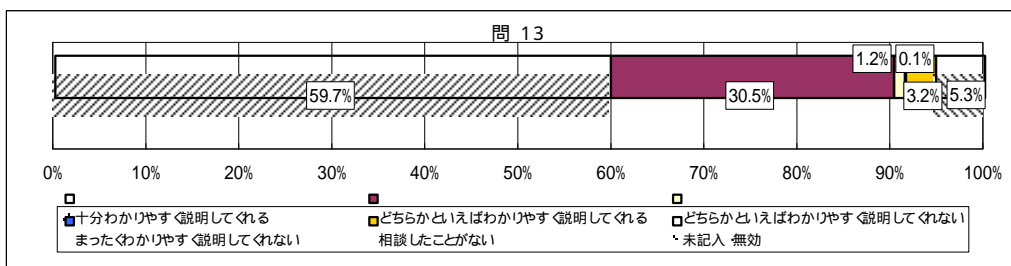
有効回答数
1,058

問 12 看護師は、訪問のない日の状態も気かけ、毎日の療養生活を安心して送れるように計画性をもった看護を行ってくれていると思いますか。(2 . 5 点)



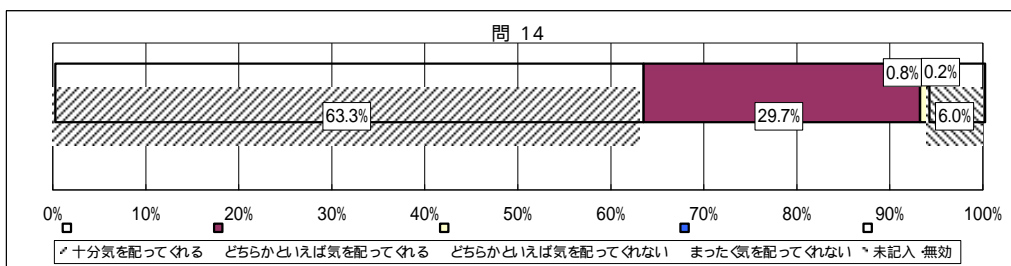
有効回答数
1,032

問 13 看護師は、ご本人の病気や身体の状態について相談した際に、わかりやすく説明してくれますか。
(2 . 6 点)



有効回答数
1,054

問 14 看護師は、ご本人のその日の身体の状態や精神状態によってサービス内容を変更するなど、気を配ってくれますか。(2 . 7 点)

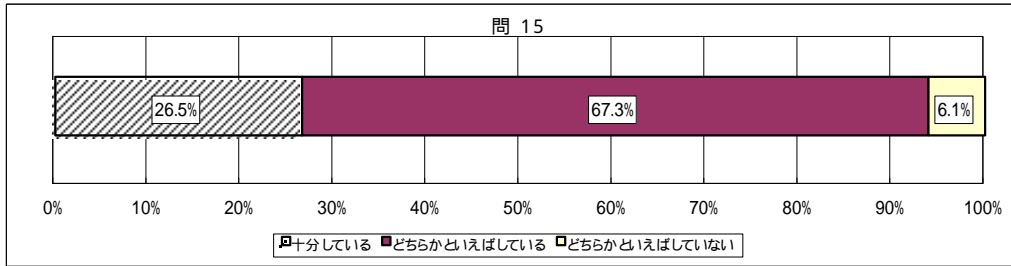


有効回答数
1,046

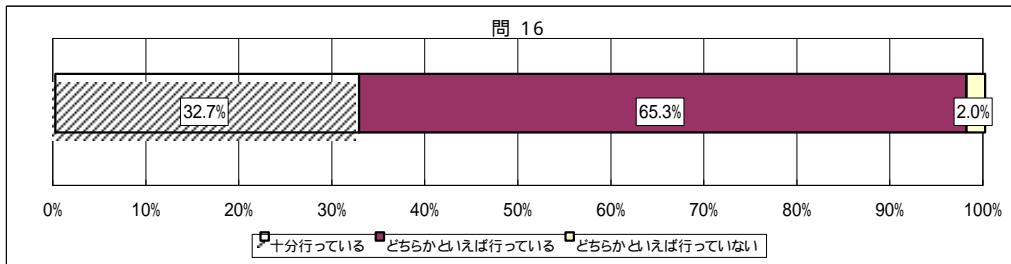
< 訪問看護 >

【事業者自己評価】

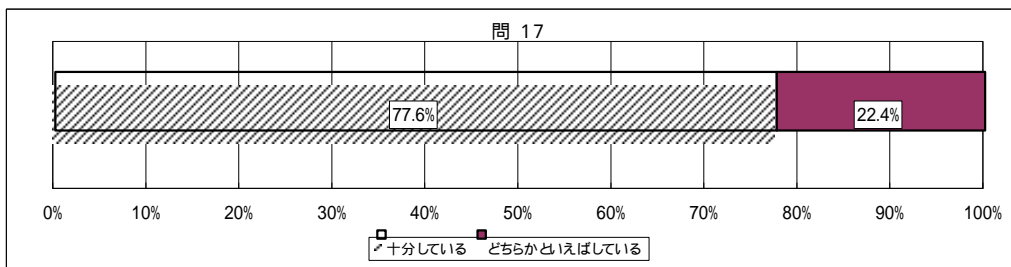
問 15 看護師は、手洗いの徹底や清潔操作など感染予防についての指導をしていますか。
(2 . 2 点)



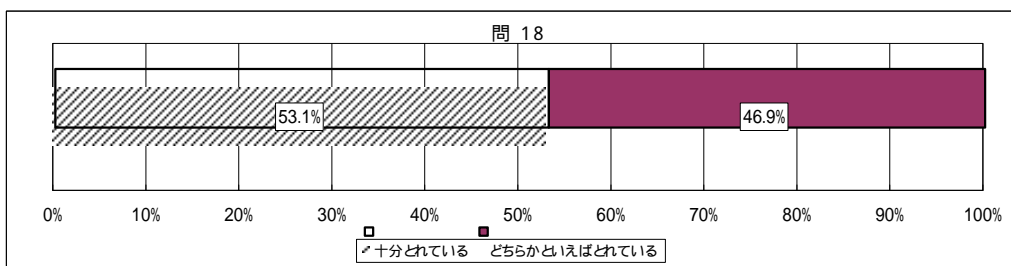
問 16 サービス内容やサービス時間は、訪問看護計画に沿って適正に行っていますか。
(2 . 3 点)



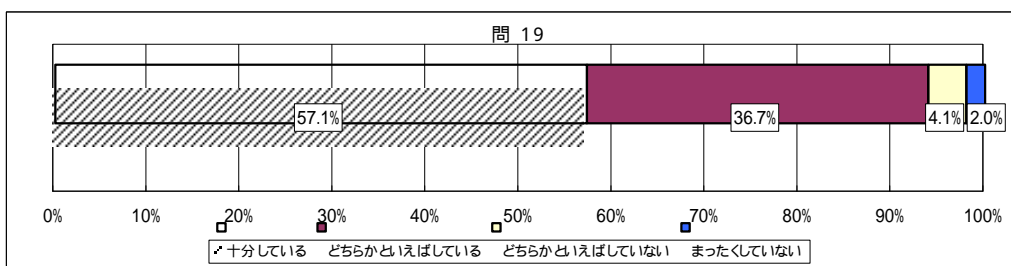
問 17 病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか。
(2 . 8 点)



問 18 ケアマネジャーと連携がとれていますか。
(2 . 5 点)



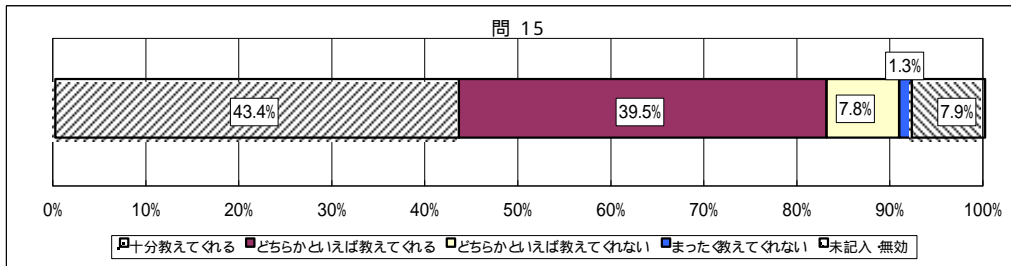
問 19 曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか。
(2 . 5 点)



< 訪問看護 >

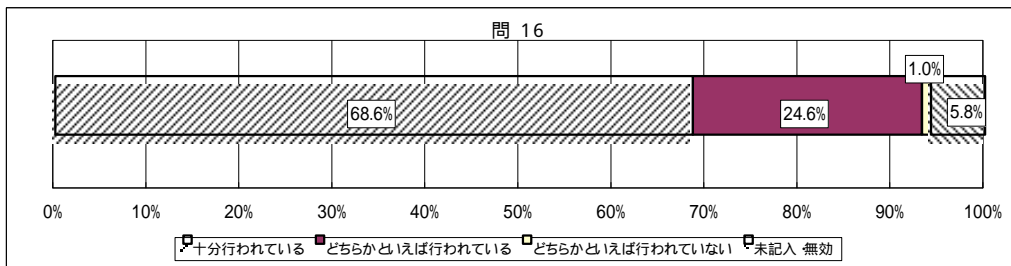
[ユーザー (利用者) 評価]

問 15 看護師は、手洗いやうがいの徹底など、病気の予防や感染を防ぐ方法について教えてください。(2 . 4 点)



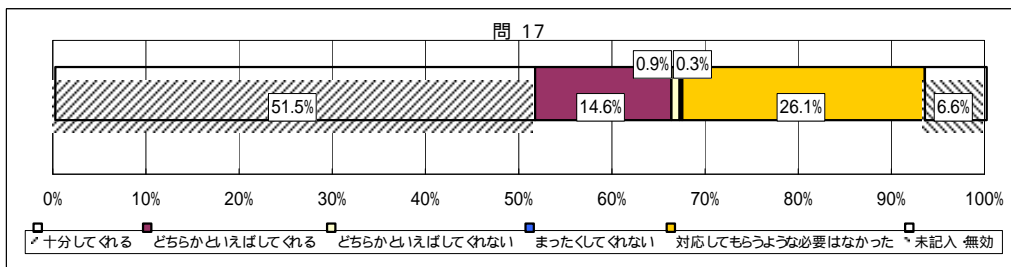
有効回答数
1,025

問 16 訪問看護の内容や時間は、説明された計画 (訪問看護計画) のとおり適正に行われていますか。(2 . 7 点)



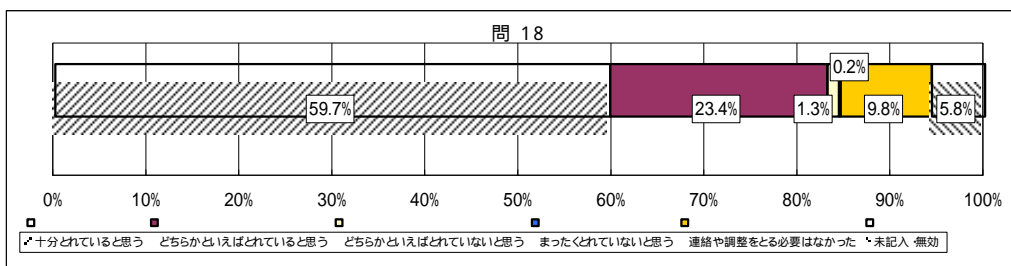
有効回答数
1,048

問 17 看護師は、病状の変化などがあつた場合、かかりつけ医に連絡をとるなどすばやく対応してくれますか。(2 . 7 点)



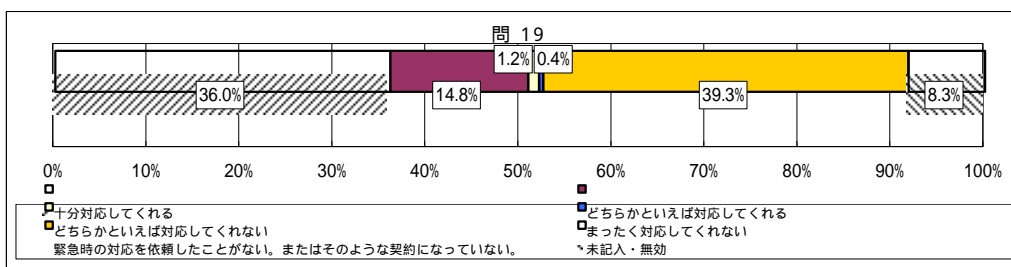
有効回答数
1,039

問 18 看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があつた時など、ケアマネジャーとの間で連絡や調整がとれていると思いますか。(2 . 7 点)



有効回答数
1,049

問 19 看護師は、曜日や時間にかかわらず、緊急時にも対応してくれますか。(2 . 6 点)

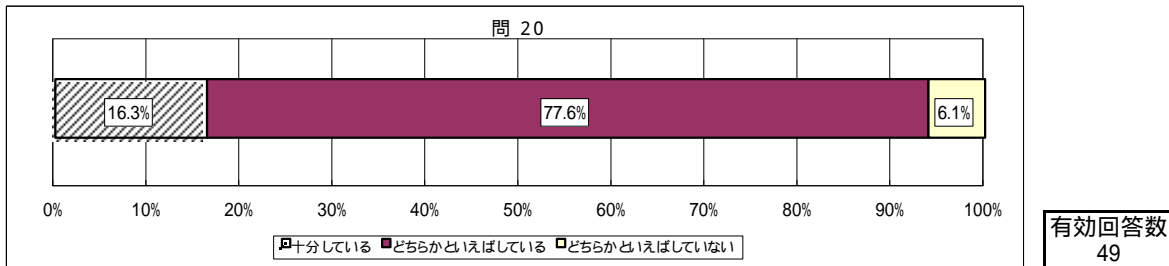


有効回答数
1,021

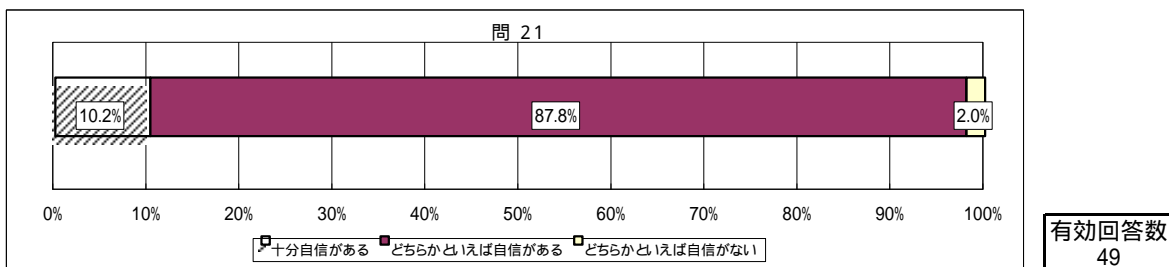
< 訪問看護 >

【 事業者自己評価 】

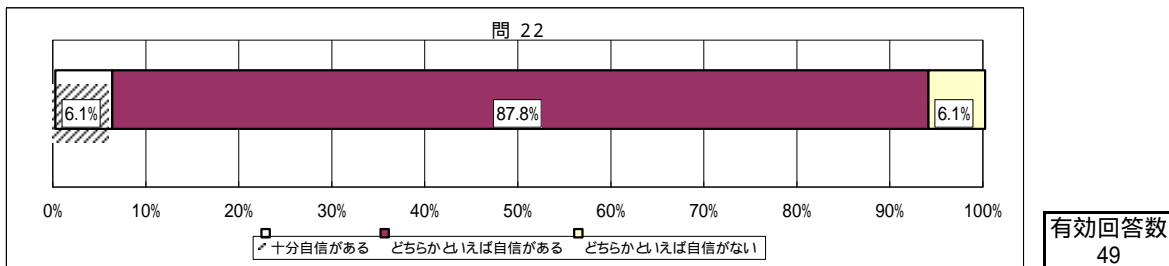
問 20 訪問看護以外にも必要な生活支援に関する情報について、利用者や家族に説明していますか。
(2 . 1 点)



問 21 訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか。(2 . 1 点)



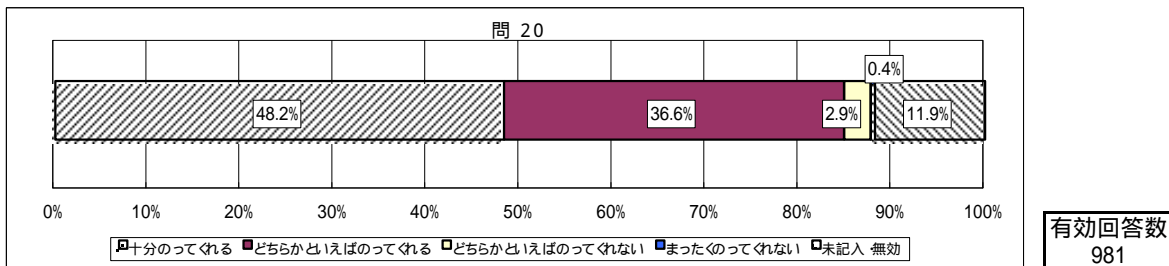
問 22 利用者は訪問看護サービス全般について満足されていると思いますか。
(2 . 0 点)



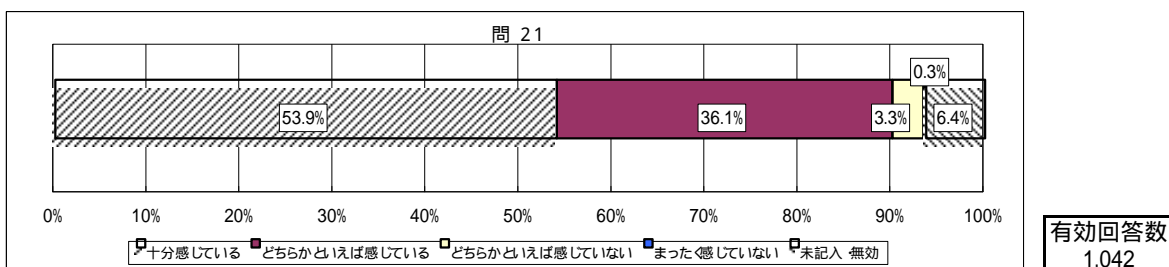
< 訪問看護 >

[ユーザー (利用者) 評価]

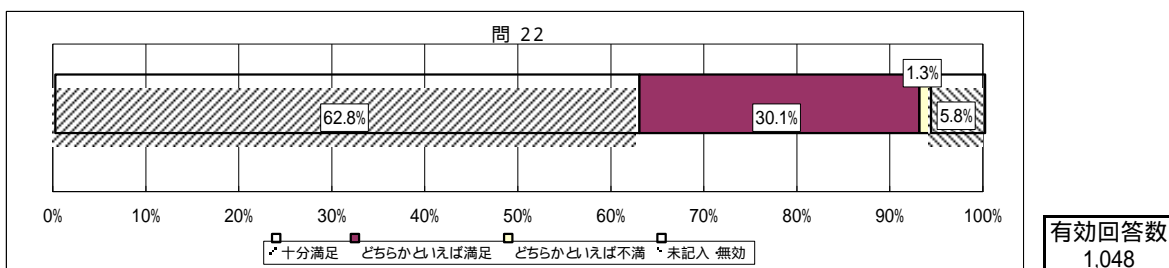
問 20 看護師は、訪問看護サービス以外の福祉サービスの情報提供など、生活を助けるための相談によってくれますか。(2 . 5 点)



問 21 訪問看護を利用することで、ご本人の身体の状況・精神の状態や生活環境は、良くなったとお感じですか。(2 . 5 点)



問 22 現在利用している事業所の訪問看護サービス全般に満足していますか。(2 . 7 点)



事業所の概要、サービス内容、営業時間、利用料金、職員体制、苦情相談窓口などについて書かれた書類

< 訪問看護 >

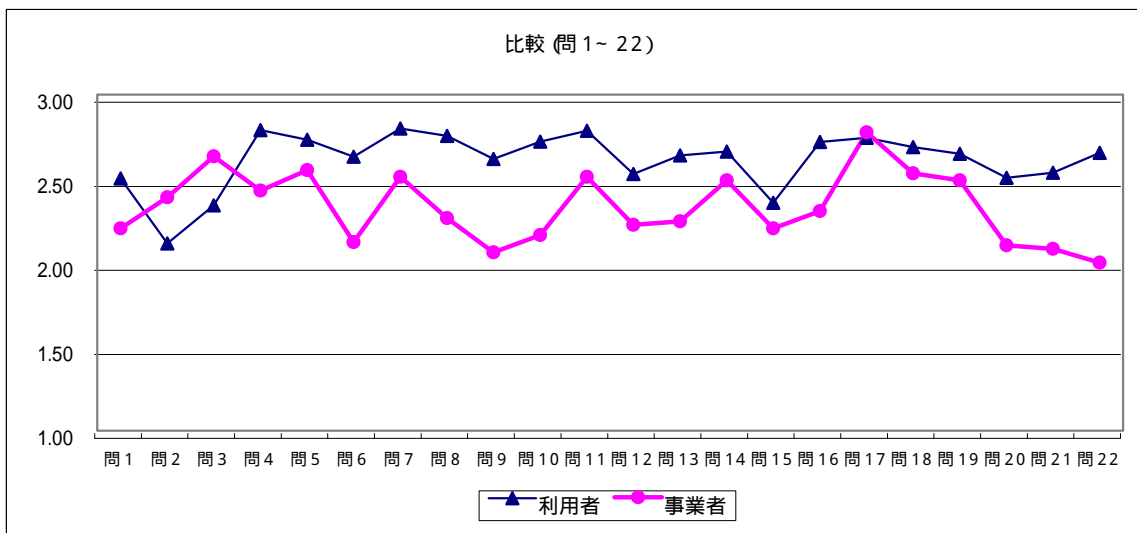
問 1～ 22 総括 (事業者と利用者の意識の差)

【事業者自己評価】

| 事業者評価 | 点数 |
|---------------|----|
| 十分自信がある | 3点 |
| どちらかといえば自信がある | 2点 |
| どちらかといえば自信がない | 1点 |
| まったく自信がない | 0点 |
| 未記入 | 0点 |

参加事業者全体平均合計点数 51.3点
(1設問あたり平均点数 2.3点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

【問 1 7】病状が変化した場合など、必要な時は速やかにかかりつけ医に連絡していますか。(2.78)

【問 3】利用者や家族のこと(個人情報)を、同意なしに外部に話さないことを説明していますか。(2.63点)

【問 5】サービスについての不満や苦情の申し出があったとき、担当者はすばやく、ていねいに対応していますか。(2.55点)

点数が低い項目

【問 2 2】利用者は訪問看護サービス全般について満足されていると思いますか。(2.00点)

【問 9】看護の知識や技術について、看護師の教育はできていますか。(2.06点)

【問 2 1】訪問看護を提供してから、利用者の身体状況・精神状況・生活環境などは改善されてきたと思いますか。(2.08点)

< 訪問看護 >

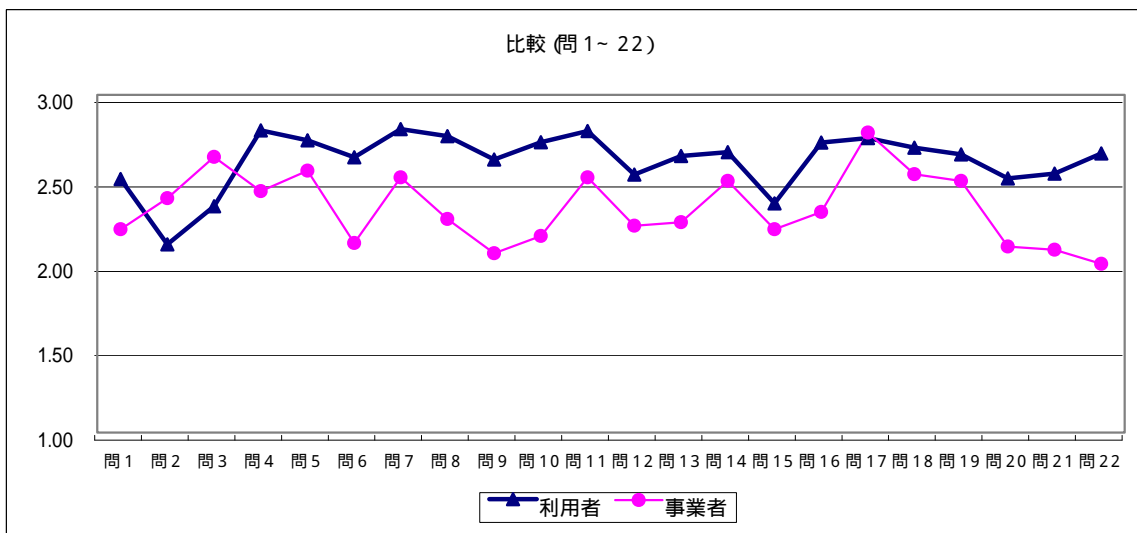
問 1～ 22 総括 (事業者と利用者の意識の差)

[ユーザー (利用者) 評価]

| 利用者評価 | 点数 |
|------------|----|
| 十分満足 | 3点 |
| どちらかといえば満足 | 2点 |
| どちらかといえば不満 | 1点 |
| まったく不満 | 0点 |
| 未記入 | 0点 |

参加ユーザー全体平均合計点数 57.5点
(1設問あたり平均点数 2.6点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

- 【問 7】 ご本人やご家族が急なサービス変更（曜日や時間などの変更）を申し出たとき、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。（2.80点）
- 【問 4】 ご本人やご家族が電話などで事業所へ連絡すると、担当者はすばやく、ていねいに対応してくれますか。（2.79点）
- 【問 1 1】 看護師に気軽に相談ができますか。（2.79点）

点数が低い項目

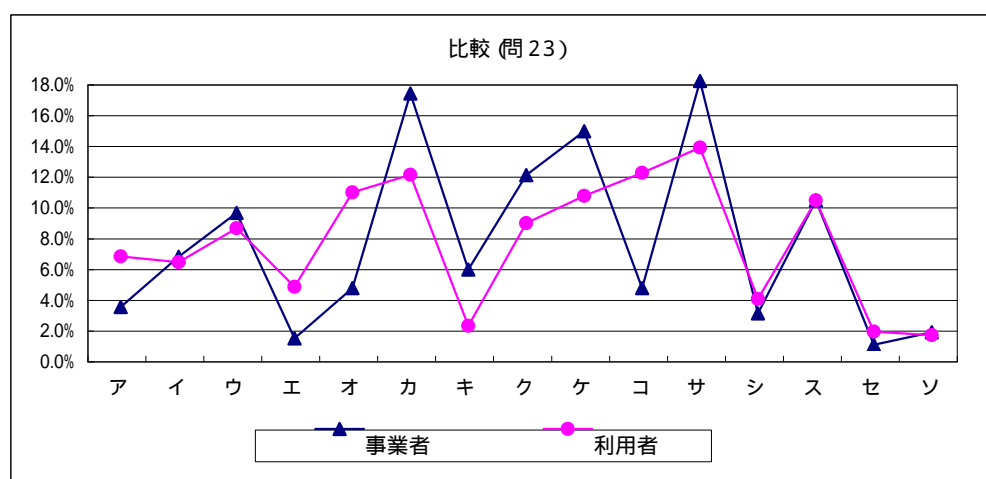
- 【問 2】 苦情を受け付ける窓口（訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など）があることについて、説明がありましたか。（2.11点）
- 【問 3】 ご本人やご家族の個人情報（個人情報）は、みなさんの同意なしに他の介護サービス事業者などに話さないことについて説明がありましたか。（2.34点）
- 【問 1 5】 看護師は、手洗いやうがいの徹底など、病気の予防や感染を防ぐ方法について教えてくださいか。

< 訪問看護 >

問 23 [事業者] 次の項目のうち、訪問看護サービスを提供する上で最も重要だと思うものを、5 つお選びください。

[利用者] 次の項目のうち、訪問看護サービスを利用する上で（または事業所を選ぶ上で）大切にしていることは何ですか。優先順位の高いものに5 つ をつけてください。

| 事業者自己評価 | | | | ユーザー評価 | | |
|---------|-----|--------|--|--------|--------|----|
| 11 | 6 | 2.4% | ア 契約やサービス内容について、わかりやすく説明してくれること。 | 299 | 5.7% | 9 |
| 7 | 14 | 5.7% | イ 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | 279 | 5.4% | 10 |
| 6 | 21 | 8.6% | ウ 不満や苦情などをじっくり聞いてくれて、よく対応してくれること。 | 394 | 7.6% | 8 |
| 14 | 1 | 0.4% | エ 利用料金が適正なこと。 | 196 | 3.8% | 11 |
| 9 | 9 | 3.7% | オ 居宅介護支援事業所のケアマネジャーと十分な連絡・調整がとれていること。 | 515 | 9.9% | |
| | 40 | 16.3% | カ かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 575 | 11.0% | |
| 8 | 12 | 4.9% | キ 感染症・高度医療的ケア(人工呼吸器、24時間持続点滴など)に適切な対応が可能であること。 | 64 | 1.2% | 13 |
| | 27 | 11.0% | ク 緊急時にも対応できること。 | 411 | 7.9% | 7 |
| | 34 | 13.9% | ケ 看護師の看護知識・技術がよく教育されていること。 | 504 | 9.7% | |
| 9 | 9 | 3.7% | コ 看護師の人柄が良いこと。 | 581 | 11.2% | |
| | 42 | 17.1% | サ 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 667 | 12.8% | |
| 12 | 5 | 2.0% | シ 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがいいこと。 | 155 | 3.0% | 12 |
| | 23 | 9.4% | ス 看護師がよく相談にのってくれること。 | 488 | 9.4% | 6 |
| 15 | 0 | 0.0% | セ 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | 44 | 0.8% | 14 |
| 13 | 2 | 0.8% | ソ 口コミで評判が良いといわれていること。 | 32 | 0.6% | 15 |
| | 245 | 100.0% | 合 計 | 5,204 | 100.0% | |



事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

| | 事業所名 | 改善コメント |
|---|------------------------|--|
| 1 | 愛生訪問看護ステーション | 苦情窓口、秘密保持については、利用事項重要説明書を用いて説明しておりますが、利用者様により理解していただける様に説明を充分こころがけたいと思います。また、利用者様の希望に応じて、サービス変更に対応できる様、時間や曜日にかかわらず緊急時に対応できるように、看護師が増員できるようにしております。 |
| 2 | 医療法人あちは訪問看護ステーション城北 | 利用者の希望にそえるように努力する。 |
| 3 | 医療法人名南会名南訪問看護ステーションきずな | 問2、3は、契約時には必ずご説明させて頂いていましたが、充分ご理解頂ける様な説明でなかったのだと反省しています。また長年ご利用頂いている方へ、再度の説明ができていなかったため、今後対応していきたいと思います。問6は、昨年もご指摘頂きましたが、今だ準備段階となっています。早急に取りくみます。問15は、日々ケア中心の訪問となっており、予防対策は充分に行えていませんでした。今後、スタッフの学習も深めながら指導・情報提供が行える様に努力したいと思います。 |
| 4 | かしのき訪問看護ステーション | 専門職として質の高いサービスが提供出来る様、積極的に研修等に参加していく予定です。 |
| 5 | かなな訪問看護ステーション | 以前からの課題である説明と同意の項目について今回の評価でも十分な結果が得られていない。さらに明確な説明が求められており、努力をしていきたい。特に病気の予防、感染防止について75%と満足度が低く早急に取り組みを行なわなければならない。時節柄、インフルエンザ防止について具体的に行うことにする。知識・技術については看護師の経験によりばらつきがあるが、ユーザーの満足が得られるよう看護の質の向上をめざして学習をしていく。 |
| 6 | 北医療生協あじま訪問看護ステーション | 今回の結果を利用者の皆様へ、お礼をかねて報告させていただくつもりです。その際苦情を受けつける窓口についての説明を加えさせていただきます。また、病気の予防や感染を防ぐ方法についても、病気の状況を把握するだけでなくそういう点に目くばりできるようにスタッフ一同心がけたいと思います。福祉サービスの情報提供については、困っている生活実態を把握できる力を身につけたいと思います。これからも、利用者の要求に答えられる看護を提供したいと思っています。 |
| 7 | グリーンリー訪問看護ステーション | スタッフの体制不備によりH17年より緊急時管理加算が中止になりました。在宅療養される方にはとても不安が強くなることだと受けとめております。再開できるまでは常に状態把握に注意をはらい、利用者様に安心して頂けるよう努力していきたいと思います。介護保険や福祉サービスの情報などスタッフ全員が知識・向上していけるよう研修参加していきたいと思います。 |
| 8 | 昭和八事訪問看護ステーション | 今回のユーザー評価に当たりユーザー全体平均より高い評価を頂き誠にありがとうございました。利用者がサービスを利用する上で大切にしている事において看護師との信頼感、技術や人柄だけに留まらず、医師や病院・ケアマネジャーとの連携がとれている事とされている。結果、利用者の関心やニーズの高さに気づく事が出来ました。今後は病気の管理だけではなく健康の維持や疾病予防にも働きかけ事業所全体で利用者や家族を支え連携のとれる事業所を目指し、皆様に選ばれるよう努力していきたいと思います。 |

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

| | 事業所名 | 改善コメント |
|----|--------------------|---|
| 9 | ステップリハビリ訪問看護ステーション | 開設1年めということもあり、至らぬ点が多かったことと思いますが、今後は、かかりつけ医、ケアマネジャー、ご家族との連携をさらに強化するよう、鋭意努力していく所存です。また、契約書や重要事項説明書および苦情窓口の説明についても、より分かりやすく、ていねいに対応させていただきます。 |
| 10 | 大同訪問看護ステーション | 1、契約書、重要事項説明書の説明内容や方法を検討し、わかりやすく、満足していただけるように努めます。また、初回訪問は、2名体制で訪問し十分な説明ができるように致します。2、病気予防、感染予防に一層の努力を致します。看護計画の見直しを図り、実施致します。3、利用者様の身体状況・精神状態・生活環境の改善に一層の努力を致します。看護計画の見直しを図り実施致します。4、他機関と連携、協働を図り、福祉サービス等の情報提供に努めます。 |
| 11 | 名古屋市熱田区訪問看護ステーション | 全体的に利用者様から良い評価をいただきましたが、苦情相談窓口等の説明に対しては不十分であると反省しています。今後は、利用者様への必要な情報提供として、より懇切丁寧に対応し、具体的にわかりやすくご説明できるよう留意していきたいと思っております。また、利用者様ご家族様のご意見を謙虚に受け止め、これからも安心して信頼される質の高い訪問看護サービスの充実に努めていきます。 |
| 12 | 名古屋市北区訪問看護ステーション | 個人情報についての守秘義務については徹底する様スタッフ間で確認しています。又初回面接時に重要事項の説明、相談窓口があることについての説明等、十分に理解していただけていない部分についてはひとつひとつ確認をとりながら説明して安心して訪問看護ステーションを利用していただける様に努めます。利用者様から訪問看護サービス全般について満足されているとの評価をいただきこれからも利用者様の在宅療養が安心してできる様ご本人、ご家族のお気持ちを十分に聞き心に添った看護ができる様努力致します。 |
| 13 | 名古屋市昭和区訪問看護ステーション | 苦情相談窓口や個人情報の取扱いについて、利用者様に十分ご理解いただけるようなわかりやすいご説明ができるように留意していくとともに、利用者様の気持ちや立場になって思いやりのある態度で対応していくことを心がけていきます。また、訪問看護サービスの質の向上に向けて、外部研修に参加したり、事業所内で勉強会を開催し努力しているところですが、今後も、職員一人ひとりが自分の知識や技術を高めて、利用者様から信頼されるサービスを提供できるよう努めてまいります。 |
| 14 | 名古屋市千種区訪問看護ステーション | 今回、利用者様からおおむね良い評価をいただきました。これからも利用者様が安心して在宅療養生活を送っていただけるように、質の向上に努めていきます。病気の予防や感染を防ぐ方法等については、事業所職員全員で研修し、利用者様に御理解していただけるよう、わかりやすい説明を心がけていきます。 |
| 15 | 名古屋市天白区訪問看護ステーション | 苦情受付窓口について、わかりやすい説明をしていくように努力してきましたがまだ不十分であることがわかりました。今回の結果を謙虚に受け止め、今後もより一層丁寧に親切な説明を心がけていくように努めていきます。そして、利用者様が安心して在宅療養生活を過ごしていけますように緊急時の対応や医師との連携に努め、きめ細かな訪問看護サービスを提供できるように努力していきます。 |

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

| | 事業所名 | 改善コメント |
|----|---------------------|---|
| 16 | 名古屋市中川区訪問看護ステーション | 契約やサービス内容などについて、必要時、具体的にわかりやすいご説明をしていくように心がけてまいりました結果、前回より利用者様から良い評価をいただくことができました。今後も利用者様からの評価を真摯に受け止め、迅速で丁寧な対応に心がけ、利用者様が在宅療養を安心して過ごしていただけるよう、地域の医療機関との連携を密にしながら、信頼できる質の高い訪問看護サービスの提供に努めていきます。 |
| 17 | 名古屋市中区訪問看護ステーション | 重要事項の説明について不十分であることがわかりました。ユーザー評価とやや相違があり、今後は利用開始時における契約の説明をよりわかりやすい言葉で行うよう努力します。また日頃から、利用者様から信頼されるサービスを提供できるよう事業所としてスタッフ一同、質の向上に努めていきます。訪問看護師としての責務に精進して、利用者様がよりよい療養生活を送れますよう努めていきます。 |
| 18 | 名古屋市中村区訪問看護ステーション | 契約や重要事項説明書において、常にわかりやすく説明するよう努めておりますが、十分理解していただけなかった方もおみえになりました。今後はさらに説明を丁寧に行い、説明後の対応もしっかりと行っていきたいと考えております。また、現在、緊急時連絡体制をとっておらず、ご利用者様、ご家族様からの要望に対応ができていない現状です。17年度に体制が整備できるよう準備しております。ご自宅で安心して療養生活が送れるよう今後も支援してまいります。 |
| 19 | 名古屋市中村区第二訪問看護ステーション | 現在、当事業所では緊急時訪問体制がまだ整っていないため、利用者の皆様が安心して在宅生活が続けられるように準備を進め、できるだけ早い時期に対応できるようにしていきたいと考えております。また市内の身体障害者用の設備などの福祉サービスの情報も把握し、利用者様の在宅療養生活を支えるために必要な情報提供ができるように努力していきたいと思っております。 |
| 20 | 名古屋市西区訪問看護ステーション | 訪問看護師の対応が安心感をもたれ、信頼されるように、よく教育・指導してゆきたいと思っております。知識や技術が安心できるように研修なども力を入れてゆきたいと思っております。契約時のサービスの内容や苦情受付窓口の説明をわかりやすく行ない、利用者様にご理解いただけるよう努力し、訪問看護師の知識や技術を深め、安心感をもたれ、信頼される訪問看護サービスが提供できるように、資質向上に努めます。 |
| 21 | 名古屋市東区訪問看護ステーション | 利用者が安心して在宅療養生活を過して頂ける様に、緊急時連絡体制を整備するなどして来ましたが、評価を読ませて頂き、病気の予防や感染予防に対する分かり易いご説明が不十分であることが分かり、今後は利用者様から信頼される質の高いサービスを提供できる事業所を目指し、日々研鑽をつみかさねていきたいと思っております。 |
| 22 | 名古屋市瑞穂区訪問看護ステーション | 1、苦情の窓口・個人情報の説明について、わかりやすく、ご理解いただけるよう努めます。2、看護内容として、訪問看護のない日の状況も気にかけて看護、病気や身体の状態についての説明、手洗い・うがい等病気の予防や感染を防ぐ方法等利用者様の状況に合わせてわかりやすく説明していくよう努めます。3、自由記載欄に「看護師のレベルに個人差がある」とのご意見がありました。事業所として研鑽を積み、職員の資質向上に努め、安心して信頼される訪問看護サービスを提供できるよう努めていきます。 |

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

| | 事業所名 | 改善コメント |
|----|-----------------------|--|
| 23 | 名古屋市緑区 訪問看護ステーション | 今回の結果は、全体的には利用者様から概ね良い評価をいただきました。しかし、看護師の知識やレベル・計画的かつ予防的な関わりなどについて、利用者様に十分ご満足いくサービスを提供できていないことがわかりました。この結果をふまえ、利用者様が安心して在宅療養生活を過ごせるよう、今後ますます質的なレベルの向上に努力していきます。 |
| 24 | 名古屋市港区 訪問看護ステーション | 契約書や重要事項、苦情相談窓口があることなどの説明が不十分であったことがわかりました。今後は、利用者様にご理解いただけるようわかりやすい説明を心がけていきます。また、看護師の言葉づかいや身だしなみにも気をつけ、手洗いやうがいなど基本的なことをしっかり行なうように、職員の資質向上に努めていきます。看護計画やサービスの内容をわかりやすく説明し、利用者様に満足していただけるよう訪問看護サービスを提供していきたいと思ひます。 |
| 25 | 名古屋市南区 訪問看護ステーション | 利用者様は高度医療的ケアに適切な対応ができる看護師、緊急時にも対応してもらえることなどを強く望まれているということが改めてわかりました。研修への参加や定期的な勉強会などで今後も研鑽に努め利用者様に信頼される質の高い訪問看護サービスの提供に努めていきます。又、訪問のない日も安心して療養できるよう計画性を持った看護、病状や身体の状態についてわかりやすい説明も心がけていきたいと思ひます。 |
| 26 | 名古屋市名東区 訪問看護ステーション | 3回目のユーザー評価を受け、看護師全員でしっかり評価内容を受け止めて、利用者様が、安心して、在宅療養生活を送れるよう改善に取り組んでいきたいと思ひます。さらに看護技術や、専門知識を高め訪問看護サービスの質の向上に努めていきます。また、医師・他職種との十分な連携をとり、今まで以上に利用者様や、ご家族に、満足安心、信頼していただけるよう全員で取り組んでまいります。 |
| 27 | 名古屋市守山区 訪問看護ステーション | 重要事項の説明や苦情の申し立て窓口についての説明について、充分説明しているつもりでしたが、まだ不十分な様です。今後もよりわかりやすく説明し、理解していただける様、努力してまいります。看護師に気軽に相談できるなど概ね良い評価をいただきました。安心して在宅療養生活ができる様、知識・技術の向上に努めより良い看護を提供してまいります。 |
| 28 | 訪問看護ステーション愛 | あらゆる健康状態の利用者様が、安心して在宅で過ごしていただけるように、緊急時対応や高度医療ケアの充実に取り組んでまいりました。が、緊急時の対応が、他の利用者様の訪問予定に影響を与えてしまうことがあり、反省しています。今後は、人員配置等を見直して、質の高いケアが安定して提供できるように、努めていきたいと思ひます。 |
| 29 | 訪問看護ステーションあんず | ご利用者様はもちろん、ご家族様とのコミュニケーションも大切にし、在宅で安心して過ごしていただけるようスタッフ一同努めています。記入をしていただく大半を、ご家族様にお願ひする事が多く、お忙しい中ご意見ご感想をご記入いただきありがとうございます。今後も他職種との連携を密に取りながら、お一人お一人を大切に接していきたいと思ひています。 |
| 30 | 訪問看護ステーションウイング | 苦情窓口については重要事項説明書の説明時に伝えているが、1回限りの説明となっているため、説明事項(重要事項説明書や緊急時の連絡方法、対応等)については、定期的に説明・確認を行ってまいります。訪問看護サービスに満足して頂けるよう、努力をしていきたいと考えています。 |

< 訪問看護 >

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

| | 事業所名 | 改善コメント |
|----|-----------------|--|
| 31 | 訪問看護ステーションきょうりつ | 訪問看護サービス利用の契約書や重要事項説明書について、訪問看護ステーション開設時からの利用者へ、再度説明を行う。理解して頂ける様、より具体的に説明するため、別紙に記し、ファイルして渡すことにした。説明の方法について看護師間での共通の認識を持てる様に統一する。主治医や各サービス事業所との連携を利用者が強く求めていることが分かり、よりいっそう連携をとり、サービスにつなげていける様にしたい。 |
| 32 | 訪問看護ステーションさくら | 看護師の知識の差があるとのことご意見を賜りました。看護師一人一人が自己の課題を明らかにして学習の目標をたて知識・技術の習得に努めます。また、所内及び外部の研修について、常勤・非常勤を問わず積極的に参加すると共に、看護の専門性を追求するために、学習の年間目標を掲げてステーション全体で取り組みます。 |
| 33 | 訪問看護ステーションサルビア | 訪問計画に即した時間の遵守とご利用者様個別の状態・ニーズにあわせて、きめ細かな対応を心がけてゆきます。また、今後は、本人・家族の同意と説明を充実化し、理解的態度でのかかわりを大切に、職員全体の技術的レベルアップを更に図ってゆきたいと思ひます。 |
| 34 | 訪問看護ステーションすずき | 利用者様、御家族様が、訪問のない日の生活も含めて安心してすごすことができるように、気になることがあればいつでも相談できる関係形成に努めたいと思ひます。緊急時のすばやい対応と、状態悪化を防ぐ事前のかかわり、対応もしていききたいと思ひます。 |
| 35 | 訪問看護ステーション西城 | 昨年に比べ評価が高くなり、今後もこの結果を真摯に受けとめ益々ご満足していただける努めします。1、契約時の説明について、方法や時期、頻度等の検討をします。この項目については事業者全般的に評価が低く皆様のご指導を頂きたいと願っております。2、苦情受付窓口のご説明は、既存の重要事項説明書を改善し、その他ご利用者の目的つく所への提示を検討しています。3、個人情報取扱いについては、守秘義務に基づいた活動をご理解頂けるよう十分な説明に努めします。 |
| 36 | 訪問看護ステーションたんぽぽ | 苦情を受ける窓口の説明について理解が乏しい結果でした。契約書・重要事項説明書を見直し、苦情窓口を明記しました。一度の説明では、忘れられやすいため機会ある毎に説明していききたいと思ひます。利用者が安心して在宅療養を送ることが出来ます様、ケアマネジャーとの十分な連絡調整、医師との連携を図っていきます。また、看護師は、サービスの質の向上に向けて積極的に学習や研修に参加し、利用者様のニーズにそったケアが提供できるように努力していききたいと思ひます。 |
| 37 | 訪問看護ステーションちよだ | 利用者様から信頼を得られるように、十分に「納得」してもらえ説明の方法を工夫する事が大切であると考えている。これまで以上に専門職である事を認識し、研修等の参加にて自己研鑽に努め、看護師としての知識・技術の向上を目指します。プライバシー保護の観点からも秘密保持の原則を再確認し、守秘義務の徹底を図ります。 |
| 38 | 訪問看護ステーションとみた | 評価の中で苦情受け付け窓口があることの説明が不足していることや、プライバシーの問題についての説明不足があることがわかりました。契約書を見直しを図るとともに、スタッフ間で説明不足とならぬようマニュアル化していききたいと思ひます。今後も利用者の方が安心、信頼して在宅生活が送れるように、精神面でのフォロー、知識、技術の向上に努めていききたいと思ひます。 |

< 訪問看護 >

事業者のコメント

(今回の評価結果に基づく事業者のサービスの改善方策等)

注1) 掲載順序はあいうえお順

注2) 公表にかかる同意を得た事業者に限り掲載

| | 事業所名 | 改善コメント |
|----|-----------------|---|
| 39 | 訪問看護ステーション「トント」 | 利用者の方や御家族に安心と信頼をもっていただけるよう、専門性の研修につとめる。また、おだやかであたたかみのある人間性を目指し、コミュニケーションが良好にできるようにつとめる。 |
| 40 | 訪問看護ステーションながわ | 苦情を受け付ける窓口についての説明が不十分である点について、スタッフへの教育を、再度実施し、理解を深めていただけるよう努力します。また、適正適切な看護計画にそって、きめこまやかな配慮をしつつサービスを提供していきたく思っております。 |
| 41 | 訪問看護ステーションなんよう | 事業所内での意見交換を活発に行い、計画性をもった看護を継続的に提供できるようにしていきたいと思っております。病状についてだけでなく、療養生活上の不安や疑問に対しても十分に耳を傾けて、医師やケアマネジャーなどと密に連携を図り、御本人や御家族が安心して療養生活を送れるようにサポートしていこうと考えます。 |
| 42 | 訪問看護ステーションのりたけ | 苦情を受け付ける窓口についての説明は、契約書や重要事項の説明と一緒にございまして、自分たちでもやや不十分かと思っておりましたが、評価もそのとおりでした。今後、もっときちんと説明していきます。 |
| 43 | 訪問看護ステーションほたる | 1、問6に対して、初回契約だけでなく看護計画、サービス内容について説明できるように事前の情報収集を強化して時間をとって説明にあたり、書面を提示し、保管してもらう。2、問8に対して、事前に連絡していますが、遅れそうな時は連絡をいれるよう再統一しました。4、意識の差について、看護師の資質のみにかたよがりがありました。主治医、ケアマネジャーとの情報交換できるように再努力いたします。 |
| 44 | 訪問看護ステーションリハピネス | 利用者様一人一人のニーズに合わせ職員一人一人が適切な技術・必要な知識・情報を提供し安心感・信頼感のもてるサービスとなるよう努めていきます。ケアマネジャーとの連絡・調整・情報交換と主治医との連携の強化に努めます。契約時は十分な時間をとりサービス説明、苦情窓口等についてわかりやすく説明します。感染予防や病気の予防により一層努めます。 |
| 45 | ますこ訪問看護ステーション | 所長始めスタッフ入れ替わりの中で、ほとんどが1・2(満足)の評価をいただけたことをとてもうれしく思います。苦情窓口、個人情報の説明に関して3・4(不満)がありました。契約時に文章を読み合わせながら説明を行っていますが、導入期の混乱や聞き慣れない言葉などで分かり難かったのかも知れません。今後、契約時のみの説明ではなく、在宅に慣れた時期を見はかかったの再度説明や、相談が受けられるよう努めていきたいと思っております。 |

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

| | |
|---|--|
| 1 | 2年近くこの事業所の看護師さんのお世話になっております。患者へのいたわり、病気を発見してすばやい医師への連絡、高度の看護知識(よく勉強されている)技術を持たれた最高の看護師さん達に、敬服しております。そしてこの方達に看護していただけることを、大変幸せに思っております。 |
| 2 | この事業者にお世話になって、私は今まで生きることが出来ました。絶対の信頼感と安心感とそして、親身に勝るあたたかい思いやりに包まれて、生きる幸せに心から感謝しつつ、これからも生きてゆきたいと願っています。本当に幸せです。 |
| 3 | 病人に接する所要時間が、人によって大分差異があるように思われます。 |
| 4 | 高齢の為、健康管理は本人・家族では限界があり、日常生活でストレスもたまります。専門化が定期的に訪問していただけることは、精神的な安心が与えられることはもとより、本来の健康管理に目配り指導をしていただけることについて大変感謝しております。 |
| 5 | 私は介護しているものですが、介護される本人が、とても楽しみに看護師さんがいらっしゃるのを待っています。とても安心感・信頼感のもてるかたなので、自然と思っている事・不安と感じている事をお話できるし、普段と本人が変わらない態度でいられる為生活の状態が分っていただけてこちらも(私)ありがたく思っています。適切な判断で、本人に必要なリハビリをしていただけるので、日常生活が日々改善されています。根気よく、安心な行動をとれるように教えていただけるのであまり転ばない様になりました。やはり、高度な技術・知識も大切ですが、人柄・安心感も大切ですし、特に介護される本人が信頼感を感じられる事がとても大切だと思います。 |
| 6 | いつも来て下さる看護師さんは、人柄もよく相談にも気持ちよく答えてくれて大変助かっていますが、かかりつけの病院の方にもケアマネジャーさんがいて、各人 人柄は良く、信頼もできるのに、何となくギクシャクした感じがします。板ばさみにあったように感じられ、実は困る時があります。かかりつけ病院の方の事業所に変えなければいけないのでしょうか?訪問していただいている看護師さんとは、介護保険が始まる以前からのお付き合いなので、本人も家族も身内同然に思っているのですが。 |
| 7 | 高齢者が年々増加し、痴呆状態が重く、介護度の高い者を見る者として、訪問看護で在宅介護を実施していくことは、不可欠になると思います。介護者は、医療知識があまりない主婦なので、医師と家族の気持ちをうまく代弁していただい、しかも適切なアドバイスをしてくれる相談者としての訪問看護師の重要性は、老人介護のみならず、身体・精神障害者を家族に有する者にとっても必要になってくるように思われます。家族がすべて抱え込んでしまふことなく、第三者的にしかも、治療面やメンタル面なことまで相談出来る看護師の育成を期待しております。 |
| 8 | 介護保険制度についての説明を、半分ボケた人にしても無駄だと思います。もっと言葉をかみくだき「日常の生活の手助け出来る制度ですよ」とか言って欲しい。デイサービス、デイケア、ショートステイと英語で言われても、ハッキリ言って理解能力はありませんし、そこに行って帰ってくれば全部その方の名前も覚えてませんので、「家族の方に依頼され、リハビリを行っています」とか、言ってもらったほうが…。介護に希望はありませんので、サービスについては、満足して安心する事ありません。現実だけ受け止め覚悟して暮し、何とか「人間として」暮らしたいだけです。老人になる(長生きする)事は必ずしも、幸せとは思えません。看護師に名前が統一されていますが、覚えれないので「看護婦です」と答えて欲しいです。その人が倒れた後の出来事や変更した事が、対面した人などは100%記憶でもないんだ。 |

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

| | |
|----|---|
| 9 | ケアマネジャーや看護師さんとの信頼関係があり、安心して、在宅で介護できます。 |
| 10 | 決まった曜日・時間以外でも、応じていただけることを、気軽にひきうけていただくことを希望します。利用者の身になって誠実に対応してくださっていることを感謝しています。介護保険制度が悪くならないよう願っています。 |
| 11 | 個人情報絶対外へもらさないように固く守ってほしいです。皆様には感謝致しております。有難うございます。これからも宜しくお願い致します。 |
| 12 | この度は大変お世話になり有難うございました。私の不勉強のためかもしれませんが、この訪問看護サービスの存在を広くPRしていただくことを要望します。喜ぶ人が大勢いると思います。 |
| 13 | 同じ事業所内でも看護師にも個人差があり、看護知識・技術に安心感のある人と不安な人があります。 |
| 14 | 緊急時(ベットから落ちた時、喉に食べ物がつまった時)等電話するとすぐ来て下さるので助かります。又、心配してしばらくするとわざわざお電話をして下さるので申し訳ない位です。いろいろ細かい所までケアマネジャーと相談してご指導していただくので、助かっています。何時も有難く思っています。 |
| 15 | 土日に事業所とか、ケアマネジャーに連絡がつかないので、困る時がある。 |
| 16 | 訪問看護の皆様、筆紙に盡しがたい温かいお手当てを毎々充分して頂き、病院の先生とも又正しいお手当の連絡も度々して下さいまして、心からよい方々の訪看さん方に心から唯々有難い感謝の気持ちで一杯です。病人が、訪看さんをととても待っていてお出でくださった夜は、今日は「大安吉日だったね」と喜んで呉れます。付き添って、本当に皆様に勿体ない気持ちで胸があつくなり、1日でも長くお世話になれる様と希っております。これから益々お手数おかけする事と存じますが宜しく伏して御願い申し上げます。色々お世話有難うございます。 |
| 17 | 田舎で一人暮らしをしていた母が、緊急入院していた病院でガン告知をされ、ホスピスがいいといわれました。名古屋に来て「家がいい」という母が今日まで安心して生活してこられたのも、縁があって在宅の素晴らしい先生と訪問看護ステーションに出会えたからだに感謝しています。ガン患者との生活は、大変なものだとつくづく思い知らされますが、泣いたり・あせったり・悲しんだりしながら笑顔も出るようになり、皆で日々大切に生きてます。すべてを受け入れて穏やかでいられる母を支えて、私も笑顔で最期まで頑張るつもりです。 |
| 18 | 最近では週1回の訪問看護ですが、母が寝たきり7年目に入りますが、何かにつけ看護師の方に相談にのってもらい、また頑張ろうと言う気がわいてきます。非常に感謝しております。 |
| 19 | 看護師さんは、数人で交代されます。皆さん良い方ですが、知識・技術に多少ばらつきがあるようにみえます。 |
| 20 | 本音で書かせていただきます。私共に来ていただいている看護師の方は(その他の看護師さんの事は詳しくはわかりませんが)介護を受けている父、介護をしている私の事(身体)を気遣ってくれます。緊急時の対応も早く信頼しております。(知識も技術も含めて)私的な相談にも気軽にのっていただけてます。介護をしている私にとって一番頼りになる方だと思っております。問1~2までほとんど1になっているのは、上記に書いてある理由からです。所長様にも何度お会いして話をさせていただきましたが、良い方だと感じましたし、所長様が良い方なので、看護ステーションの皆様が素敵な方ばかりだと思っております。ちょっとほめすぎかも知れませんが、父が生前(居宅介護の間)は、ずっとお世話になりたく思っております。苦情意見もと思いましたが、今のところありません。長々とすいません。よろしくどうぞ。 |

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

| | |
|----|--|
| 21 | 非常に熱心である。直接関係ない事でも、よく説明して下さり安心できる。親切で、どの人も優しく接して下さる。ありがたい。ケアマネともよく連絡をとってくれているので、安心である。 |
| 22 | 真面目にやってくれるから嬉しい。親切にしてくれる。優しい。(来てくれる看護の人が)話をたくさん聞いてくれる。明るい人ばかりなので、こちらも楽しくなる。 |
| 23 | 利用料が口座引落なら面倒がなくて良いのと思います。 |
| 24 | 本人の様子をよくみてくださり、前回の時と比較して、気になったことや変わったことなどをノートに書いてくださったり、ケアマネジャーさんと連絡をとりあってくれている。とても信頼できるので、今後もお願いしたいと思っている。 |
| 25 | 内外の情勢から、福祉・介護・保険等への補助も今後圧縮されるものと思いますが、戦中・戦後の酷しい時代を辛うじて生き抜いてきた者にとっては、夢のように恵まれた現在の生活を感謝しております。今はただあまり苦しまずに消去りたいと大変欲張った願いを持っています。 |
| 26 | 良い人が来てくれたと喜んでます。何にもいうことなし。信用できる人です。こちらが若返ったようです。乱筆でごめんなさい。(眼も悪いため) |
| 27 | 土曜・日曜・祝祭日も臨時で1時間とか見ていただけると有難いと思います。あくまでも、臨時・急に用ができそうとかのためのことです。(ヘルパーには出来ない医療行為がある故) |
| 28 | 看護師さんは、体のあらゆる面を見てくれてベットの事にしても、本人にとってもよい方向へ持ってってくれるので安心です。私達介護をしている者が、さほど気にかからないことでも親密になって心配してくれたり、相談にのってくれてます。物事に対してハッキリ言ってくれているので、信頼してます。こちらの要望を聞いて、配慮してくれてますので満足してます。 |
| 29 | 母が一人でこちらにお世話になっています。皆さん親切で、母はとても気にいっております。名古屋にきて良かったと、いつも話しています。福祉の良い名古屋市で住んで良かったと申しております。これからも、どうぞよろしく御願い致します。 |
| 30 | 看護師の知識のレベルアップを望みます。(特に褥瘡の手当てに対する適切な処置)・往診して下さる医師がいるにもかかわらず、少し病状が悪くなると看護師が入院するようにと強要してくるのは、納得がいかない。・訪問看護計画は、点数を使いきることを重視してケアマネジャーが計画されているように思われる。(特にリハビリが無理でも入れようとしていると感じられる) |
| 31 | 重要事項説明書や、契約書の内容を忘れてしまうので、時々再確認してほしい。 |
| 32 | 身内でも出来ないような、親身なるお世話をいただき感謝しております。例えば、母の場合便が固く、いつも指で出していただいたりと、本当に申し訳なく思っております。又、私達の相談にもものって下さりありがたいです。精神的にも救われております。 |
| 33 | 一般的に言って、大病院の看護師さんとはなかなか気楽に会話をする事ができないけれど、訪問看護の看護師さんとは、本来の病気の事や当日の体の状態だけでなく、世間話なども多少出来て、そう言うかわり合いをもてる事は、気分転換に役立っているように思います。看護師さんはただ病気や医療の事のみでなく、いろいろな事に幅広く興味を持ち勉強下されば、私たちユーザー(家にひきこもりがちだから)は、その話を聞く喜びもあり、訪問看護を一段と待ち遠しく思えるのではないのでしょうか。 |
| 34 | 利用料金がわかりにくい。一目で理解出来るようなシステムをお願いします。 |

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

| | |
|----|---|
| 35 | 認知症は治っている。ここまでくる事の紆余曲折・困難について感じた事を書きます。1つの理解と4つのない。1.認知症の病気の事を良く理解する。(どうしてそういう事になっているのか?) 2.怒らない。3.励まさない。4.物を取り上げない。5.世話をやかない。以上参考にさせていただければ幸いに存じます。 |
| 36 | 介護保険のおかげで自宅で過す事が出来て、大変助かっています。そして訪問看護のお世話になって1ヶ月と少したちました。往診の先生・リハビリの先生・看護師さん・移動入浴の方々等、大勢の皆様にご訪問いただき、最初の頃はその対応に大変緊張していました。居宅看護について病院の相談室の看護師さんや役所の福祉担当の方・ケアマネジャーさんから説明を受けましたが、医療関係の事は難しく大変でした。実際に居宅での介護が始まって一つ一つわかってきました。今までに感じた事は、家族で出来る事は極力家族で覚えて行うことが大切と感じました。当分お世話になります。よろしく御願います。 |
| 37 | 一週間に一度の訪問を受けていますが、リハビリの指導を受け、話をさせていただけるだけで本人はとてもしらにしています。その一時間は、私もゆっくりさせていただいています。 |
| 38 | 訪問看護師さんはもう少し家族の言っている事をきちんとやってほしいです。看護師さんは家に来た時には患者の前に行く時、手を洗ってほしいです。患者の前に行く時に頭毛がバサバサだとびっくりしますので、きちんとピンで止めるかゴムでくくってほしいです。いくら言ってもやってくれない訪問看護師もおります。よろしく御願ひ致します。 |
| 39 | デイやショートを利用している施設・及び病院(かかりつけ)との連携が良く、各施設で本人の状態が把握されており、介護する側は安心できる。 |
| 40 | 看護師さんの真面目な性格によることでしょうか、利用者の症状を確認・把握・心配することに偏り過ぎず、なるべく明るく前向き(プラス思考)な言葉で接してくれたら、気が楽になり嬉しいのですが…。 |
| 41 | 3年以上現在の訪問看護サービスステーションにお世話になっていて、その間急な発熱や便秘による便のかき出しなどで、時間外のサービスを数回受けたが、いつも適切な処置をくれるので安心して過す事ができています。何かあればすぐに電話をして、助言をもらっています。また妻は要介護3の痴呆ですが、スタッフのどの方も認知症についてよく教育を受けているようで、上手に対応してくれるので、大変参考になっているし安心して任せる事ができありがたく思っています。 |
| 42 | 介護関係の仕事に従事する方々は人柄もよく、親切で患者に対して優しく対処して下さり、いつも感謝の気持ちでいっぱいです。訪問看護師さんは、知識も豊富で質問事項に懇切丁寧によく応答して下さいます。また、清拭等身体ケアは抜群のうまさです。患者ともよく会話してくれ、明るい雰囲気になります。皆様の今後のご活躍を期待しています。 |
| 43 | 時間を守って来ることが少ない。待っている時間がかかりある。どこまで、どんなことまでやってもらえるかわからない。病人は、年中無休です。休日も看てもらえることは出来ませんか? |
| 44 | 平均寿命が延び、高齢者が親の面倒を見ている家族も、昨今では珍しくありませんが、1割負担でサービスを受けられる現在の制度は、年金受給者にとって大変有難いことでもあります。将来2割とか3割負担に制度変更されることを、大変心配しております。負担が増える事になれば、介護保険料を支払っていても、介護サービスを受ける事ができなくなる家庭も生じてきます。年金生活者には、負担増は、死活問題です。現行制度の維持を願ってやみません。 |

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

| | |
|----|---|
| 45 | 長い病中おかげさまで同じ方が訪問して下さるので、何もかも家の事がわかって下さっているの、安心して御願い出来ます。病人も家族も安心して御任せ出来て感謝致しております。何時までお世話にならなければ…。今後共よろしく御願い致します。(至らない看護人より) |
| 46 | 机上のお仕事とは違い、十人十色の要求をつきつけられ、日々大変なご苦勞を伴う御仕事と、いつも感じております。介護を御願いしたいという動機が、ながく継続してゆく間に確かな人間関係が生じ、より親身なお世話をしていただけ、セラピーな世界を共有でき、一度だけの生命に輝きが生じうれしく存じます。 |
| 47 | 訪問看護を受けていて感謝することは色々ありますが、一番嬉しい事は訪問時私の質問事項などで、後で詳しく調べておきますとおっしゃって次回の訪問時に、資料とか説明をしていただける事が有難いです。患者は次回の看護師さんの来訪を心待ちにして毎日生活しています。今度は、どんなお話をしていただけるのかと期待して…。少しでも健康に近づくための糧にしてゆきたいのです。 |
| 48 | 緊急時の連絡対応が、すばやく取れる事をせつに希望致します。 |
| 49 | いつもお世話になり、大変感謝しています。訪問看護に入ってもらってからは、母も身もきれいになり2年間お風呂に入らなかったのが、うその様です。ボケがひどく、何もわからなかった母も、最近は自分で服を着ようとするなど、脳の活性化がみられています。 |
| 50 | 毎日毎日本人の状態には差があります。時には家族に対するケアが大変必要な時もあります。そんな時ケア話を聞いていただきました、家庭介護に踏み切れます。とっても安心です。介護5・大きな声で泣き喚く・医療的介護が多く、年数も平成12年からと長くなると嫌になってきますし、人から施設に入れたらと軽くいわれると、とっても辛い時等お話しが出来、大変嬉しいです。私は、本人に対する支援はもちろんの事、家族に対する支援がないと、家庭介護の難しさを感じます。 |
| 51 | いつもお世話になっております。看護師さんの的確な対応と、一生懸命さにいつも感謝の念で一杯です。母の穏やかな寝姿を見るたび、皆さんにありがとうとお礼を言っている次第です。 |
| 52 | 看護師の人柄の良さと信頼感があり、いつも来て下さる日を待っています。 |
| 53 | 現在ほとんど家庭で両親の介護ができるのも(ショートステイ等利用しないで)看護師さんが頼りになり、私にとってはこの看護師さんの技術その他なくてはならない存在です。(以前は別の訪問看護を受けていたが、尿カテーテルの技術がないため、変って現在の訪問看護を受けており他(以前)と比べてもとても(現在)頼りになる。)強いて言えば、ほんのわずかの距離区域外の為、毎回交通費がかかるのでこの看護ステーションの区域をもっと広げてほしいと思っています。 |
| 54 | 体調が悪くなった時に、かかりつけ医の先生へ素早く連絡・説明していただきその後も、こまめに体調を気使う電話をして下さいました。先生への説明も的確で、とても安心できました。 |
| 55 | ? 回答出来ない。看護師さんによって、本当に安心・良くやって下さる方、不満の方でも苦情は言えない。やってほしくても口には出せない為、自分で全部やるよう頑張っています。夜の緊急の場合、心配な事ばかりです。 |

利用者意見・感想

(ユーザー評価票の自由記載欄より抜粋)

| | |
|----|---|
| 56 | ケアマネジャーの方と看護師の方は同じ方です。計画は、本人の事情を充分配慮され、家族の希望も全て取り入れて、最良の結果が得られるよう優れた計画を樹てていただいております。また、サービスにあたっては、非常に熱心に・親切に・献身的に、しかも高い専門的知識技能をフルに発揮されてサービスの提供をいただいております。私達は最善最高のサービスに対し、心より感謝申し上げます。可能な限り、現在の方に未永く御願い致したく、よろしく御願い申し上げます。 |
| 57 | パーキンソン症候群による手足の不自由の為、適切なりハビリを御願いしています。 |