

訪問看護

< 訪問看護 >

[事業者属性]

| | | | |
|-------|------|----|--------|
| 【記入者】 | 管理者 | 50 | 90.9% |
| | 看護職員 | 0 | 0.0% |
| | その他 | 5 | 9.1% |
| | 未記入 | 0 | 0.0% |
| | 合計 | 55 | 100.0% |

| | | | |
|-------|--------|-------|-------|
| 【参加率】 | 実利用者数 | 3,239 | 43.6% |
| | 参加利用者数 | 1,412 | |

| | | | |
|-----|----|----|--------|
| 【区】 | 千種 | 6 | 10.9% |
| | 東 | 1 | 1.8% |
| | 北 | 5 | 9.1% |
| | 西 | 3 | 5.5% |
| | 中村 | 4 | 7.3% |
| | 中 | 1 | 1.8% |
| | 昭和 | 5 | 9.1% |
| | 瑞穂 | 3 | 5.5% |
| | 熱田 | 2 | 3.6% |
| | 中川 | 5 | 9.1% |
| | 港 | 1 | 1.8% |
| | 南 | 5 | 9.1% |
| | 守山 | 4 | 7.3% |
| | 緑 | 3 | 5.5% |
| | 名東 | 5 | 9.1% |
| | 天白 | 2 | 3.6% |
| | 合計 | 55 | 100.0% |

[ユーザー(利用者)属性]

| | | | |
|------|-----|-------|--------|
| 【性別】 | 男性 | 443 | 39.1% |
| | 女性 | 665 | 58.6% |
| | 未記入 | 25 | 2.2% |
| | 無効 | 1 | 0.1% |
| | 合計 | 1,134 | 100.0% |

| | | | |
|------|---------|-------|--------|
| 【年齢】 | 40歳～64歳 | 77 | 6.8% |
| | 65歳～74歳 | 211 | 18.6% |
| | 75歳～79歳 | 219 | 19.3% |
| | 80歳～84歳 | 234 | 20.6% |
| | 85歳～94歳 | 316 | 27.9% |
| | 95歳以上 | 65 | 5.7% |
| | 未記入 | 12 | 1.1% |
| | 無効 | 0 | 0.0% |
| | 合計 | 1,134 | 100.0% |

| | | | |
|-----|-------|--------|-------|
| 【区】 | 千種 | 117 | 10.3% |
| | 東 | 38 | 3.4% |
| | 北 | 98 | 8.6% |
| | 西 | 57 | 5.0% |
| | 中村 | 79 | 7.0% |
| | 中 | 34 | 3.0% |
| | 昭和 | 89 | 7.8% |
| | 瑞穂 | 75 | 6.6% |
| | 熱田 | 48 | 4.2% |
| | 中川 | 103 | 9.1% |
| | 港 | 44 | 3.9% |
| | 南 | 101 | 8.9% |
| | 守山 | 76 | 6.7% |
| | 緑 | 42 | 3.7% |
| | 名東 | 69 | 6.1% |
| | 天白 | 33 | 2.9% |
| | その他 | 22 | 1.9% |
| 未記入 | 9 | 0.8% | |
| 無効 | 0 | 0.0% | |
| 合計 | 1,134 | 100.0% | |

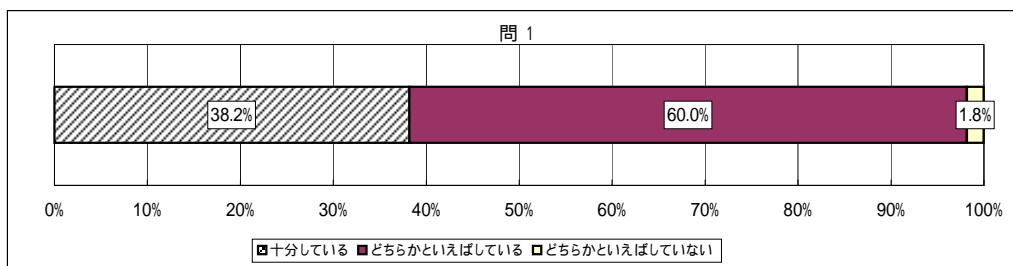
| | | | |
|--------|----------|-------|--------|
| 【要介護度】 | 要支援(1、2) | 79 | 7.0% |
| | 要介護1 | 144 | 12.7% |
| | 要介護2 | 202 | 17.8% |
| | 要介護3 | 199 | 17.5% |
| | 要介護4 | 189 | 16.7% |
| | 要介護5 | 295 | 26.0% |
| | 未記入 | 20 | 1.8% |
| | 無効 | 6 | 0.5% |
| | 合計 | 1,134 | 100.0% |

| | | | |
|-------|-------|--------|-------|
| 【記入者】 | 本人 | 296 | 26.1% |
| | 同居家族 | 698 | 61.6% |
| | 別居家族 | 87 | 7.7% |
| | その他 | 26 | 2.3% |
| | 未記入 | 19 | 1.7% |
| | 無効 | 8 | 0.7% |
| 合計 | 1,134 | 100.0% | |

< 訪問看護 >

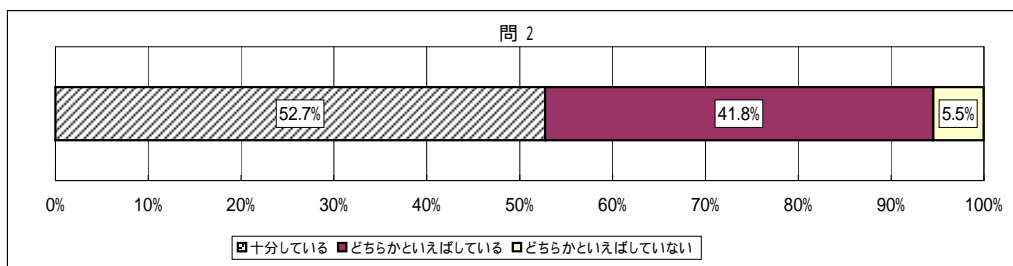
[事業者自己評価]

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。
(2.4点)



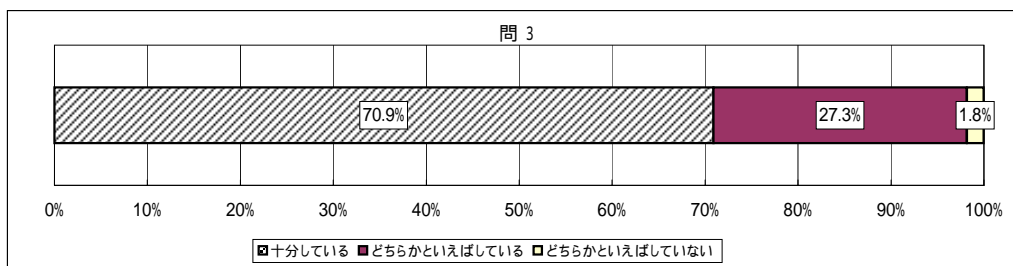
有効回答数
55

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。（2.5点）



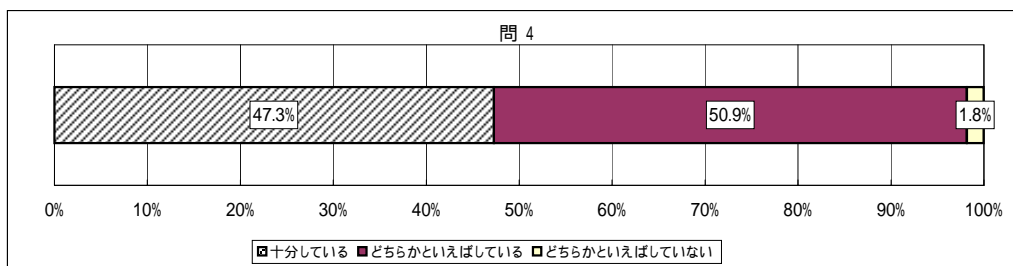
有効回答数
55

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。
(2.7点)



有効回答数
55

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。
(2.5点)



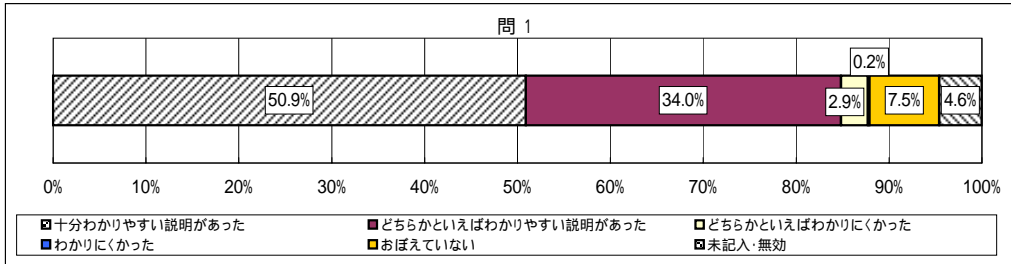
有効回答数
55

* (. . . 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 >

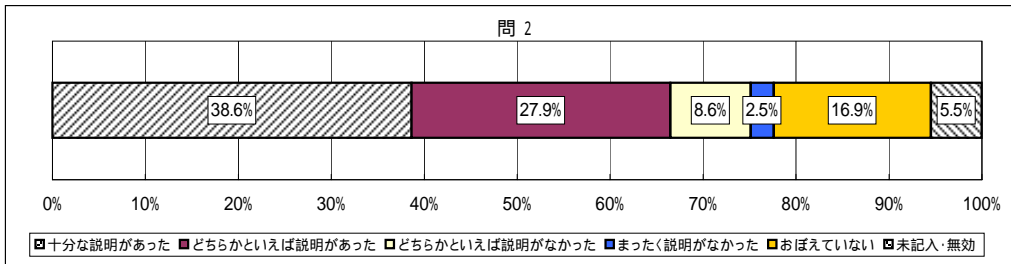
[ユーザー(利用者)評価]

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)



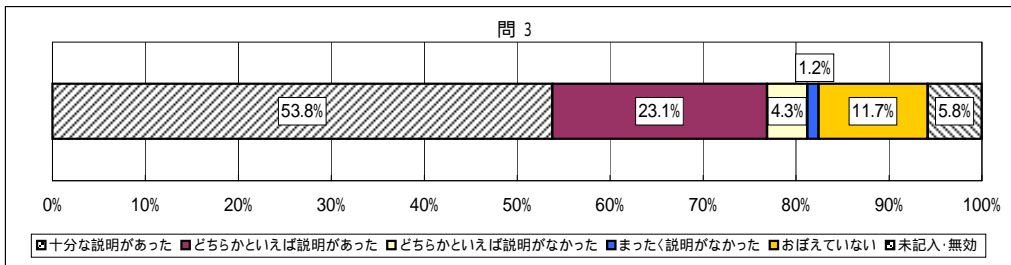
有効回答数
1082

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。(2.3点)



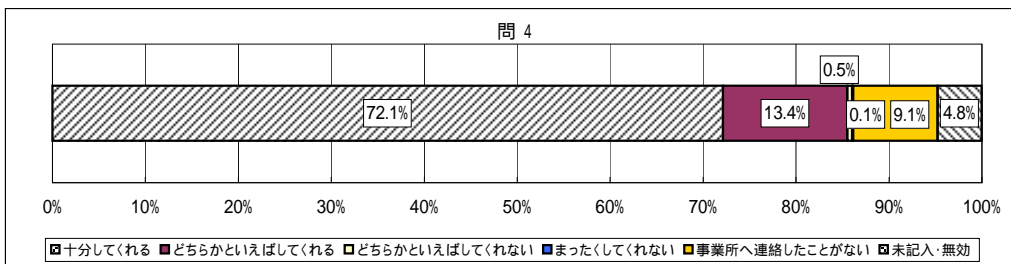
有効回答数
1072

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。(2.6点)



有効回答数
1068

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)



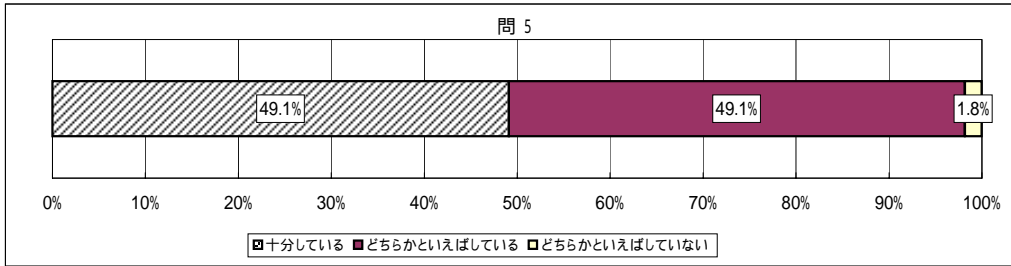
有効回答数
1080

* (. . . 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 >

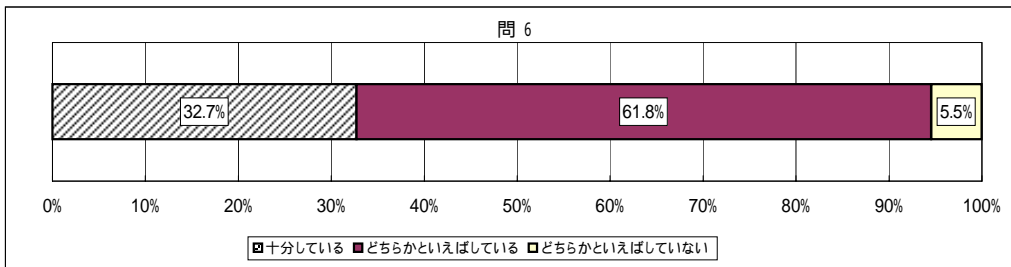
[事業者自己評価]

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。(2.5点)



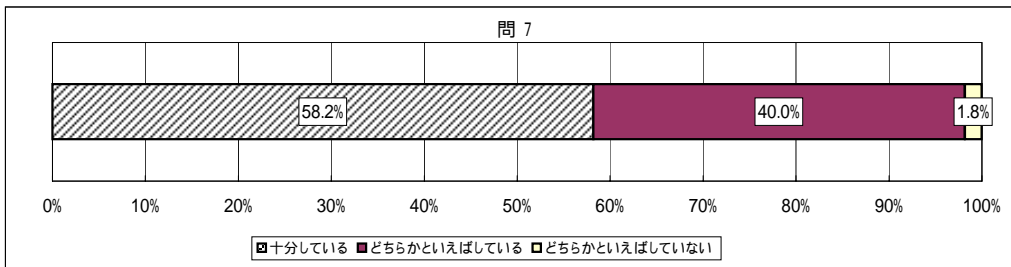
有効回答数
55

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。(2.3点)



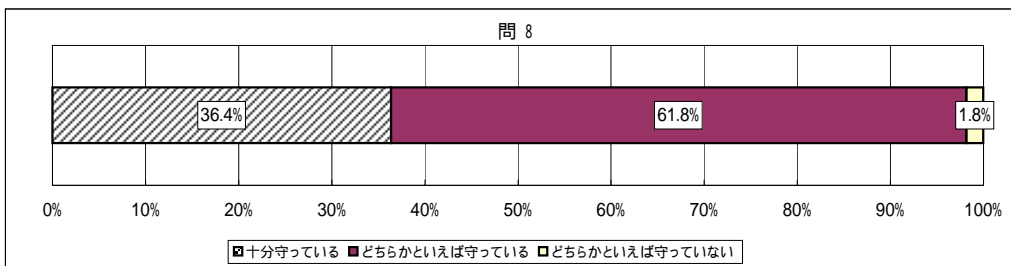
有効回答数
55

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。(2.6点)



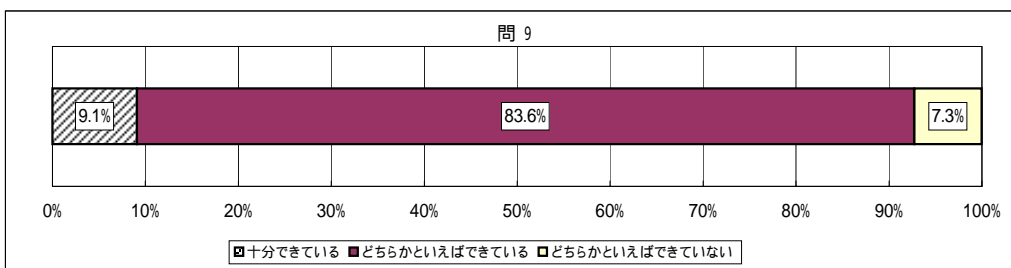
有効回答数
55

問8 看護師は、約束の訪問日時(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
55

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。(2.0点)

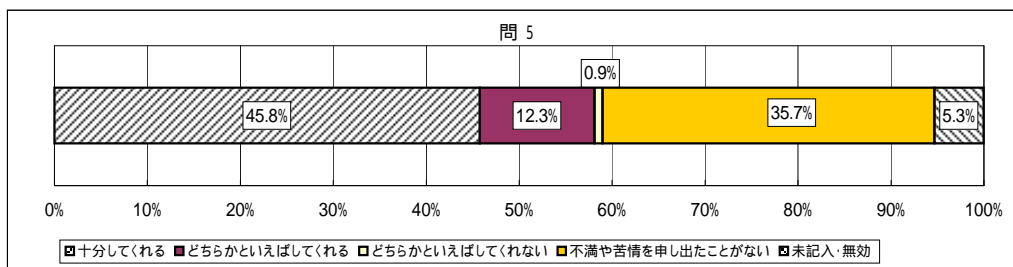


有効回答数
55

< 訪問看護 >

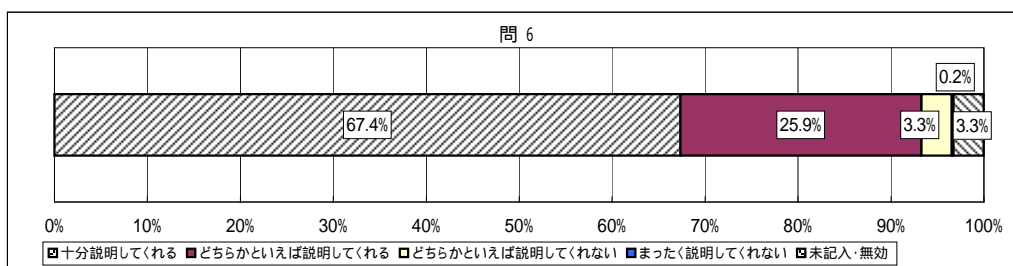
[ユーザー(利用者)評価]

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。(2.8点)



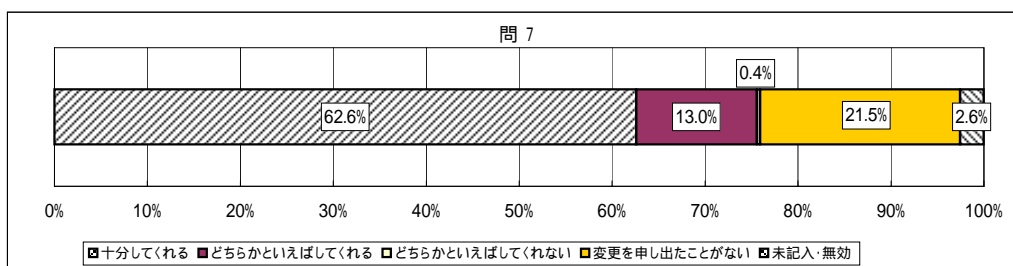
有効回答数
1074

問6 看護師は、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。(2.7点)



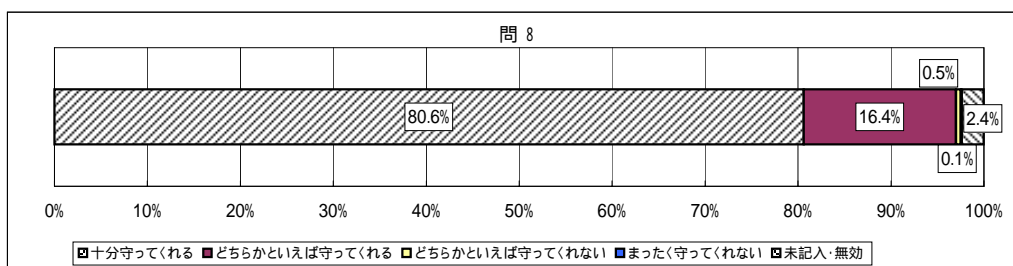
有効回答数
1097

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)



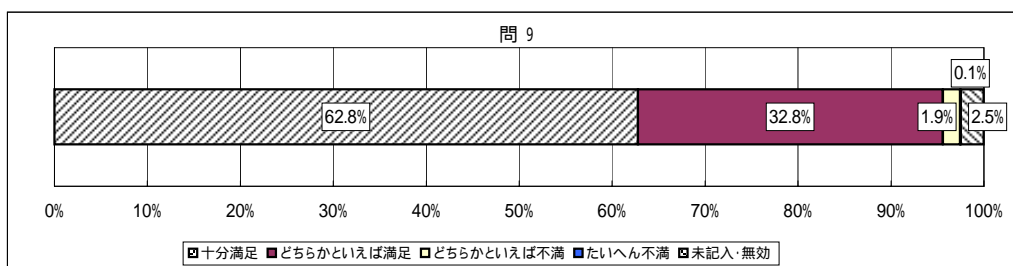
有効回答数
1105

問8 看護師は、約束の訪問日時(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
1107

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)

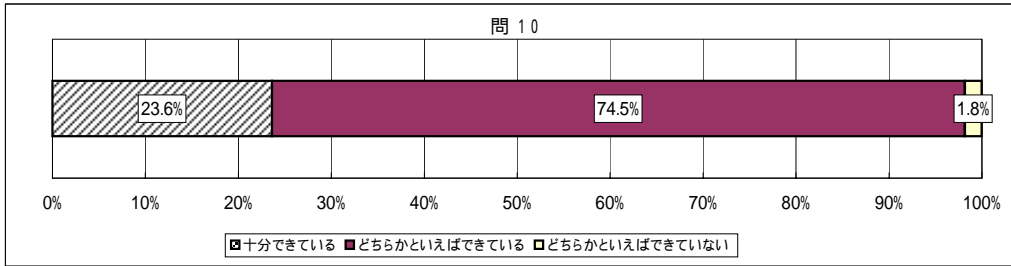


有効回答数
1106

< 訪問看護 >

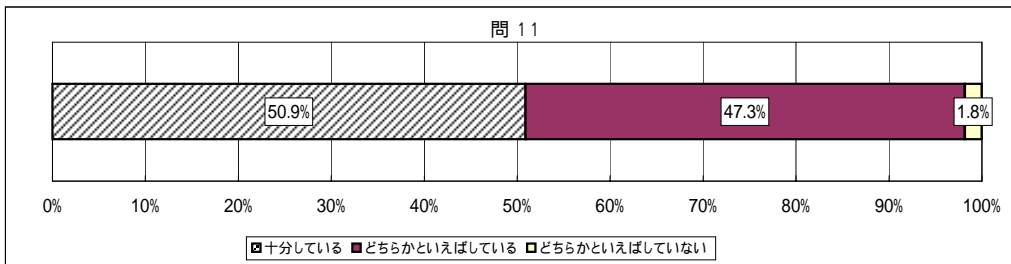
[事業者自己評価]

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)



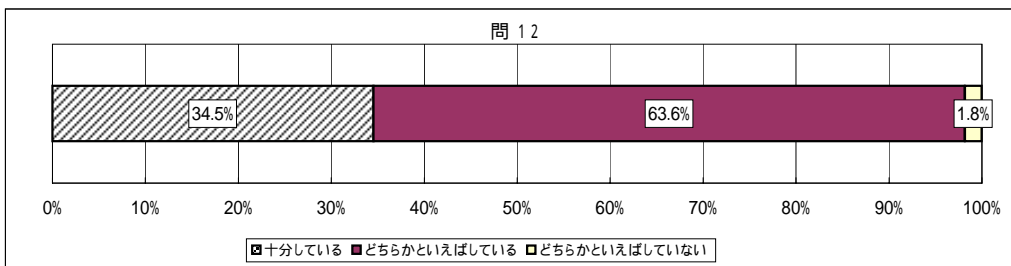
有効回答数
55

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)



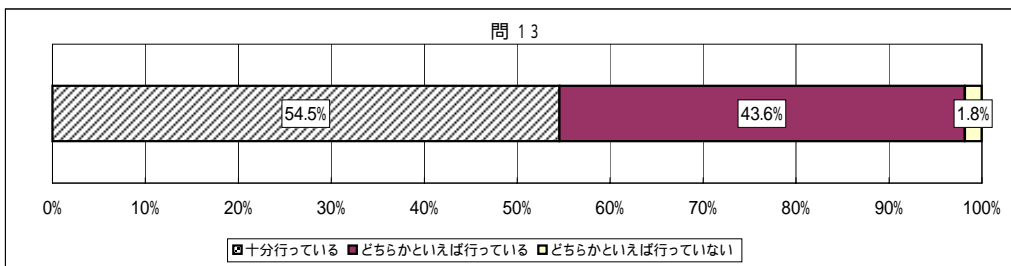
有効回答数
55

問12 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。(2.3点)



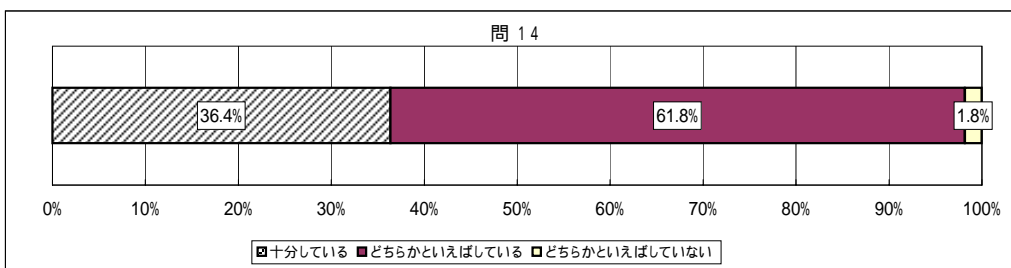
有効回答数
55

問13 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)



有効回答数
55

問14 訪問のない日の状態も気かけ、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。(2.3点)

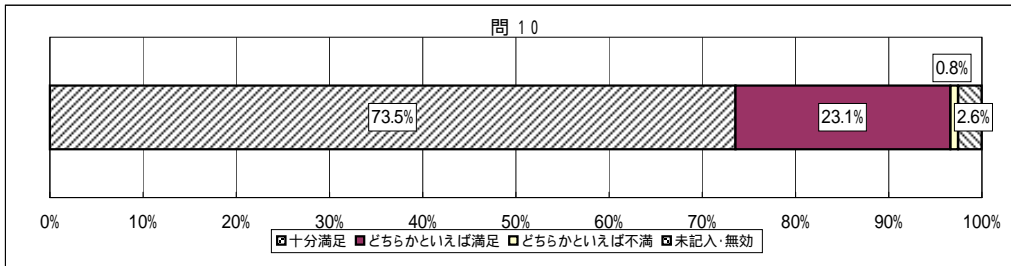


有効回答数
55

< 訪問看護 >

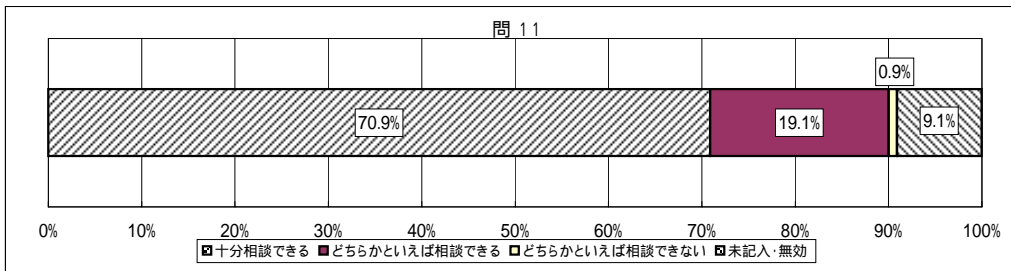
[ユーザー(利用者)評価]

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)



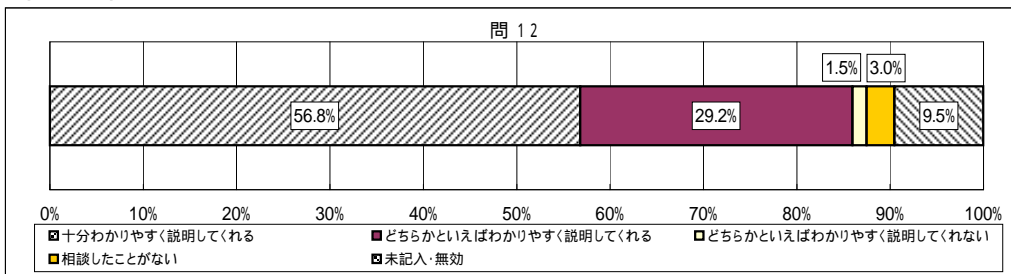
有効回答数
1105

問11 看護師に気軽に相談ができますか。
(2.8点)



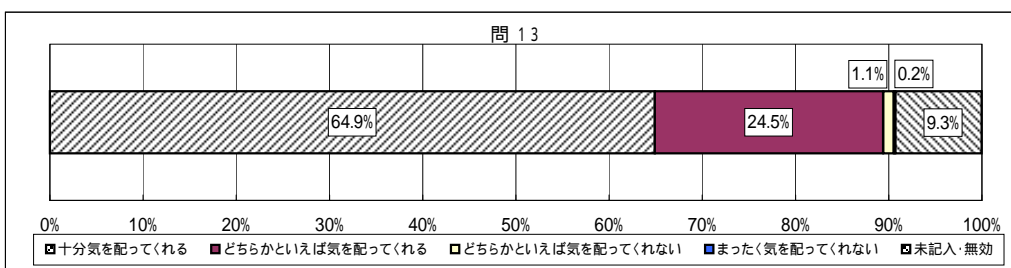
有効回答数
1031

問12 看護師は、ご本人の病気や身体の状態について、わかりやすく説明してくれますか。
(2.6点)



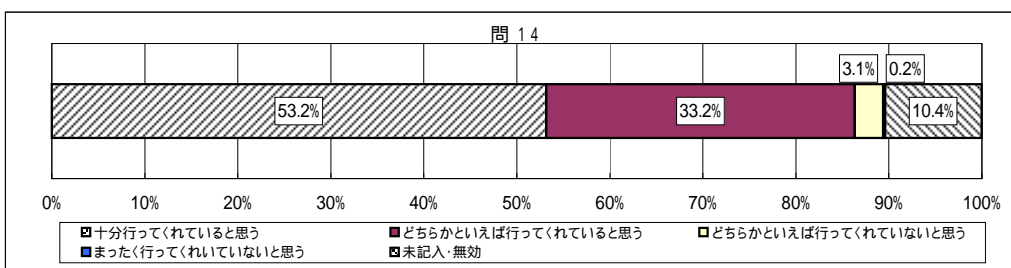
有効回答数
1026

問13 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
1029

問14 看護師は、訪問のない日の状態も考えた上で、計画的な看護や助言を行ってくれていると思いますか。(2.6点)

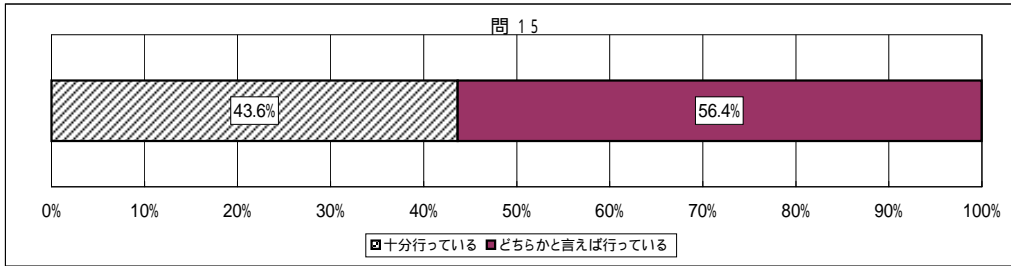


有効回答数
1016

< 訪問看護 >

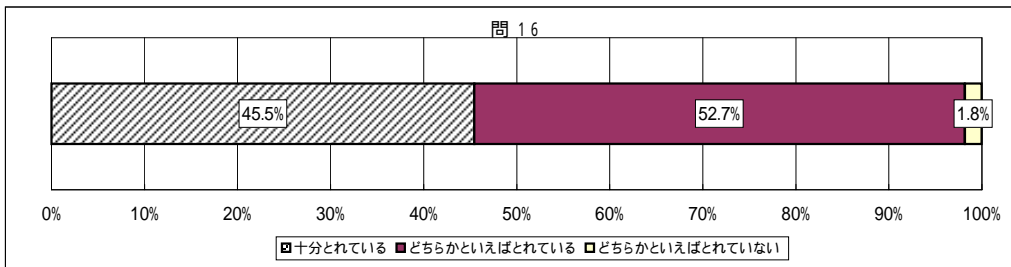
[事業者自己評価]

問 15 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。
(2.4点)



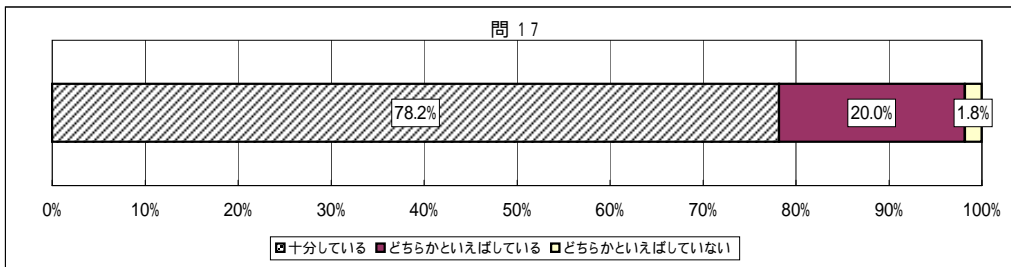
有効回答数
55

問 16 ケアマネジャーと連携がとれていますか。
(2.4点)



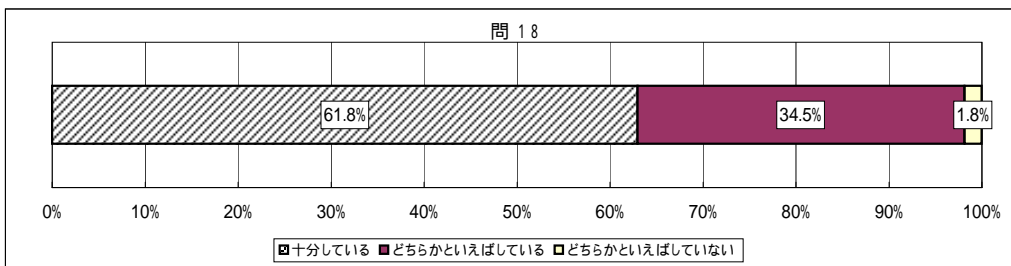
有効回答数
55

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)



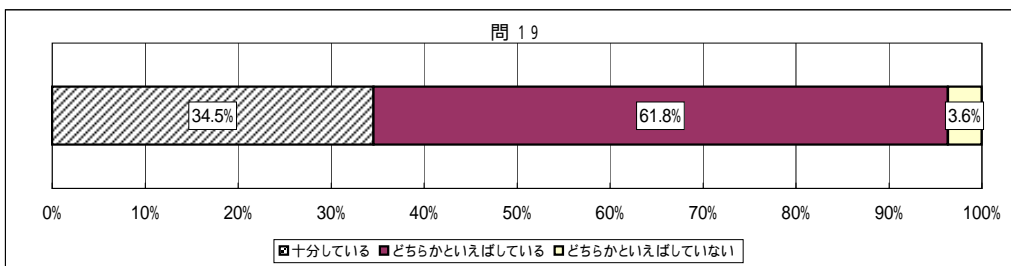
有効回答数
55

問 18 曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか。
(2.6点)



有効回答数
55

問 19 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。
(2.3点)

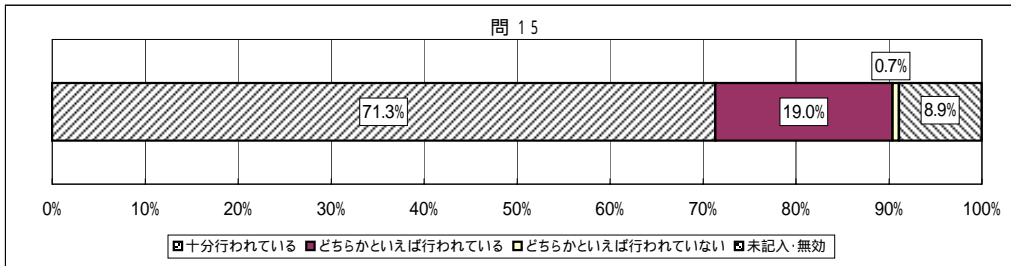


有効回答数
55

< 訪問看護 >

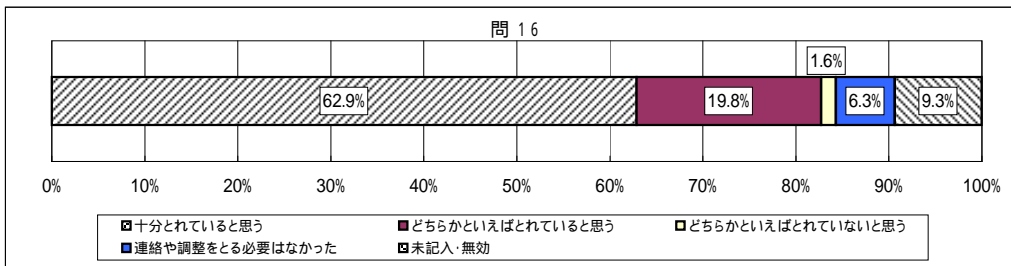
[ユーザー(利用者)評価]

問 15 訪問看護の内容や提供時間は、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。（2.8点）



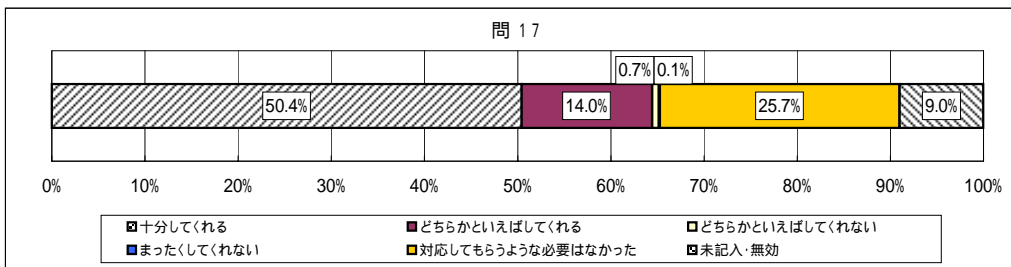
有効回答数
1033

問 16 看護師は、訪問看護のサービス内容に変更があった時など、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）



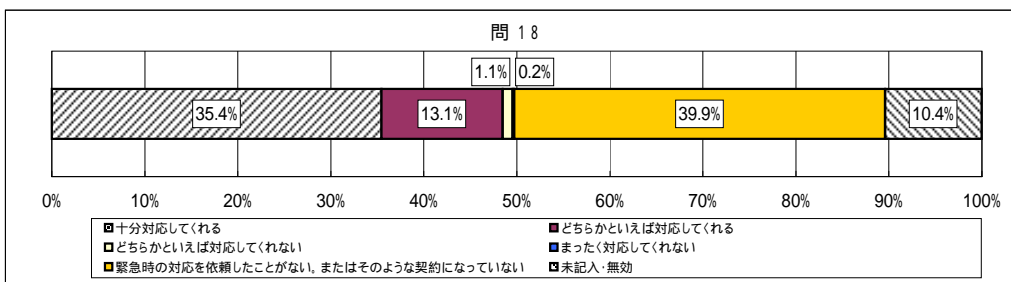
有効回答数
1028

問 17 看護師は、病状の変化などがあった場合、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。（2.8点）



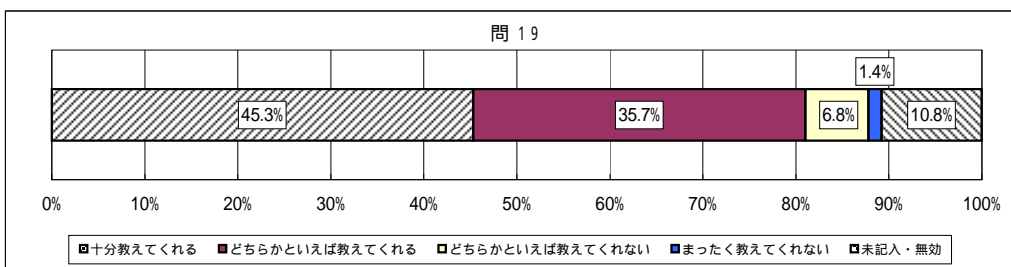
有効回答数
1032

問 18 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。（2.7点）



有効回答数
1016

問 19 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）

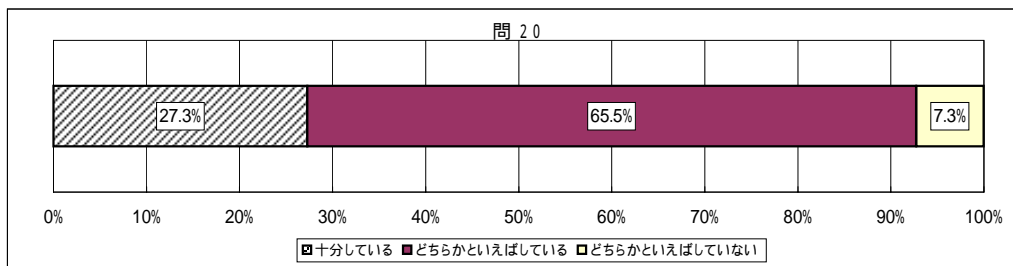


有効回答数
1012

< 訪問看護 >

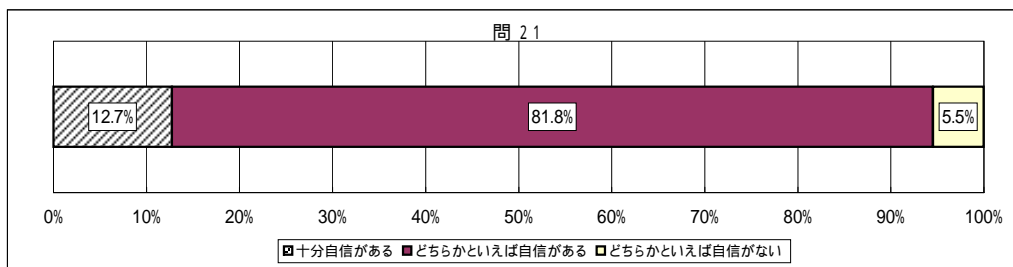
[事業者自己評価]

問 2 0 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。
(2.2点)



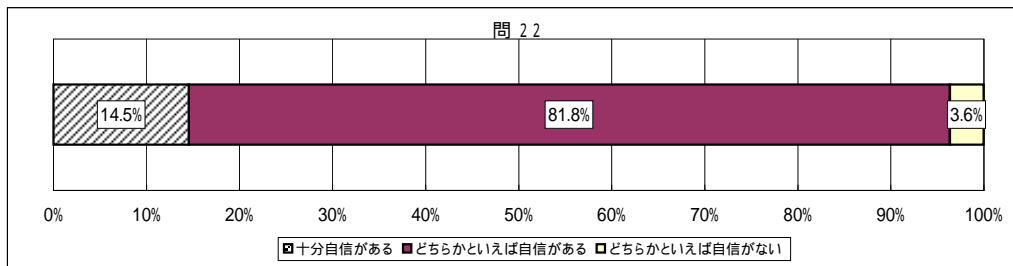
有効回答数
55

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。(2.1点)



有効回答数
55

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。
(2.1点)

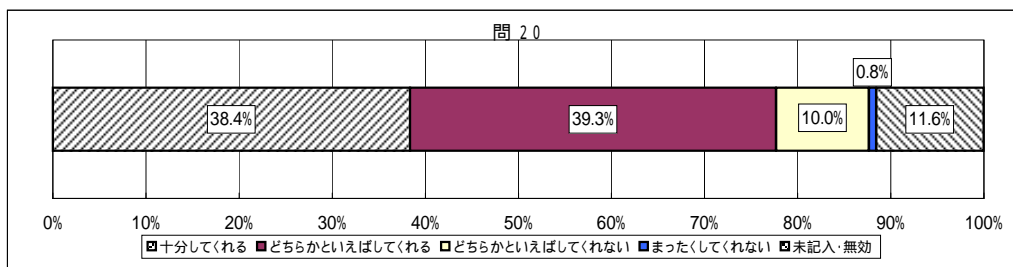


有効回答数
55

< 訪問看護 >

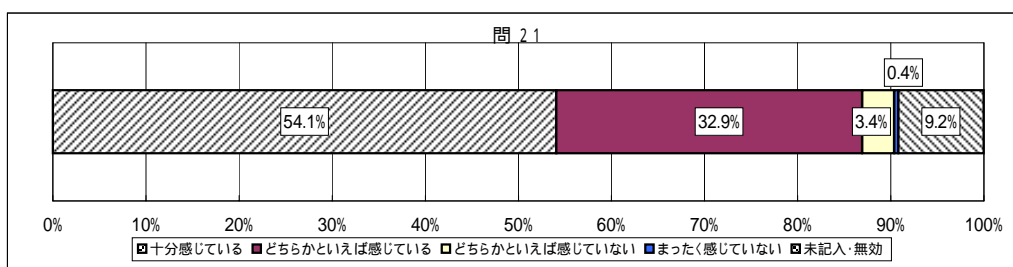
[ユーザー(利用者)評価]

問 2 0 看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか。
(2.3点)



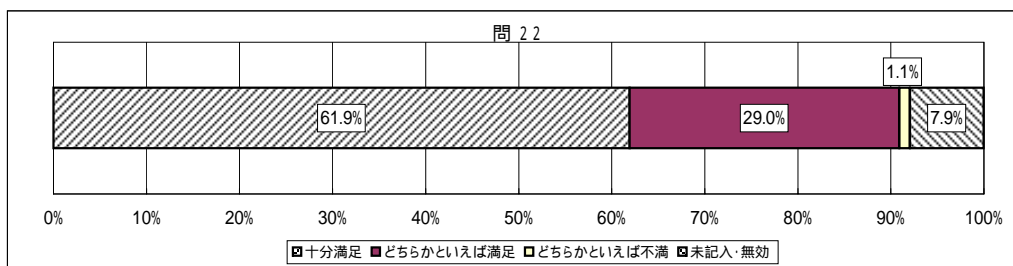
有効回答数
1003

問 2 1 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)



有効回答数
1030

問 2 2 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)



有効回答数
1044

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 >

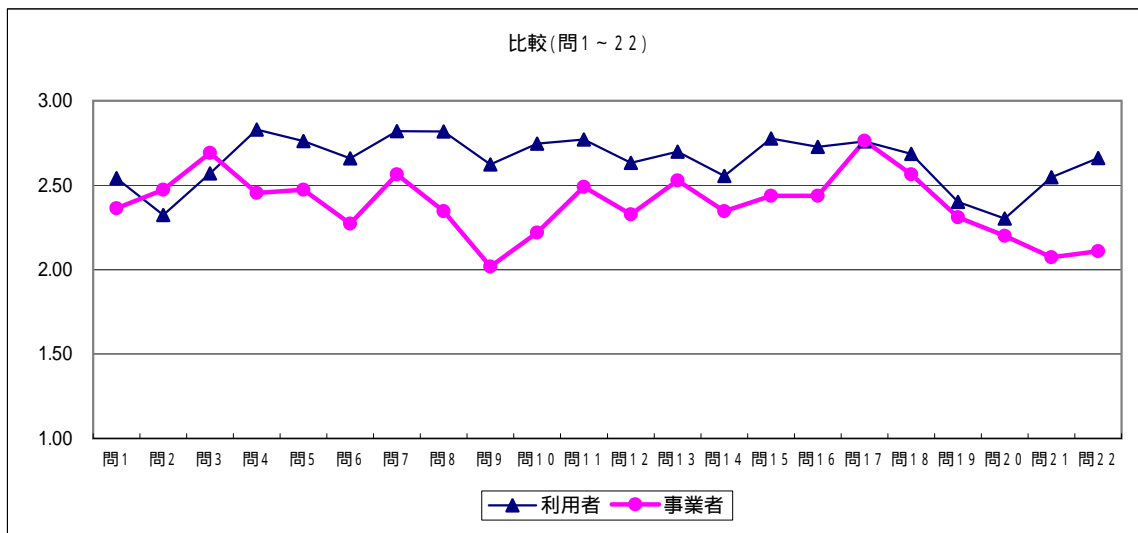
問1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:52.5点
(1設問あたり平均点数:2.4点)

(*平均点は、小数第2位にて四捨五入。)



点数が高い項目

【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。(2.7点)

【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。(2.6点)

【問18】曜日や時間にかかわらず、緊急時に対応していますか。(2.6点)

点数が低い項目

【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。(2.0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。(2.1点)

< 訪問看護 >

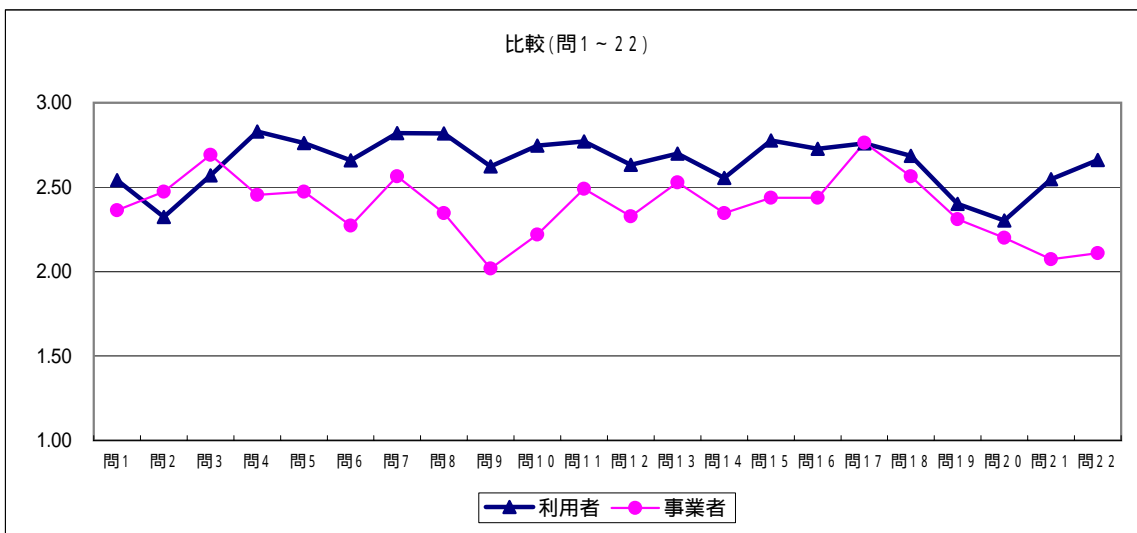
問1～22 総括(事業者と利用者の意識の差)

[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:58.2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 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)
- 【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)
- 【問 8】 看護師は、約束の訪問日時(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)

点数が低い項目

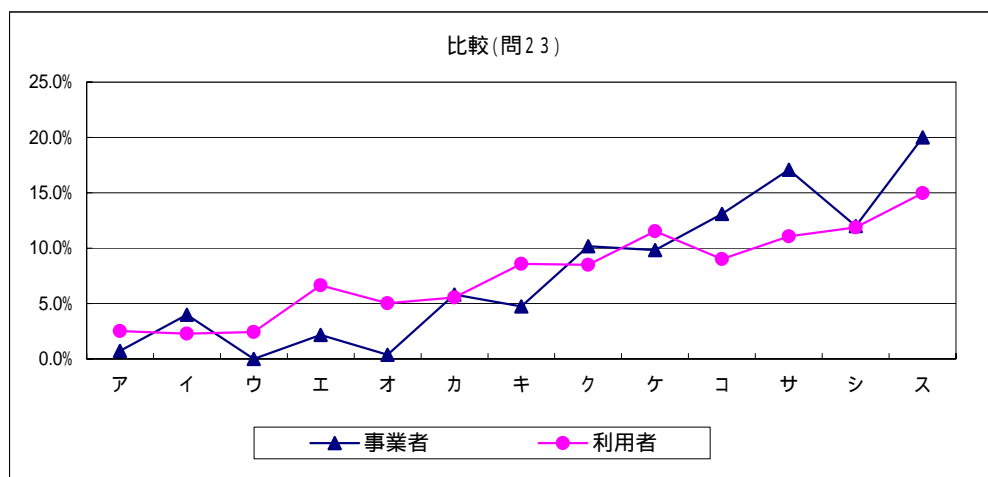
- 【問20】 看護師は、訪問看護サービス以外のさまざまな情報提供をしてくれますか。(2.3点)
- 【問 2】 苦情を受け付ける窓口(訪問看護サービス事業所の相談窓口、区役所・国民健康保険団体連合会など)があることについて、説明がありましたか。(2.3点)
- 【問19】 看護師は、手洗いやうがいの徹底など、病気の予防や感染を防ぐ方法について教えてくださいか。(2.4点)

< 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 | 2 | 0.7% | ア | 口こみで評判が良いといわれていること。 | 130 | 2.5% | 11 |
| 9 | 11 | 4.0% | イ | 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。 | 118 | 2.3% | 13 |
| 13 | 0 | 0.0% | ウ | 事業所・医療機関の知名度が高いこと。 | 126 | 2.4% | 12 |
| 10 | 6 | 2.2% | エ | 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。 | 344 | 6.6% | 8 |
| 12 | 1 | 0.4% | オ | 利用料金が適正なこと。 | 261 | 5.0% | 10 |
| 7 | 16 | 5.8% | カ | 個人情報絶対に外にもらさないこと。 | 288 | 5.6% | 9 |
| 8 | 13 | 4.7% | キ | 看護師の言葉づかいや態度、身だしなみがよいこと。 | 444 | 8.6% | 6 |
| | 28 | 10.2% | ク | 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。 | 440 | 8.5% | 7 |
| 6 | 27 | 9.8% | ケ | 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。 | 598 | 11.5% | |
| | 36 | 13.1% | コ | 緊急時にも対応できること。 | 467 | 9.0% | |
| | 47 | 17.1% | サ | かかりつけ医、病院と十分な連携がとれていること。 | 573 | 11.1% | |
| | 33 | 12.0% | シ | 看護師がよく相談にのってくれること。 | 616 | 11.9% | |
| | 55 | 20.0% | ス | 看護師の対応に安心感・信頼感が持てること。 | 776 | 15.0% | |
| | 275 | 100.0% | 合 計 | | 5,181 | 100.0% | |



< 訪問看護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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 | コメント |
|----|------------------------------|---|
| 1 | 愛生訪問看護ステーション | 前年度より、よい結果をいただき、ありがたく思います。サービスの開始や提供中に、重要事項説明書を用いて、わかりやすく説明する事、苦情の対応についての窓口の説明や、訪問看護サービス以外の情報提供については、こころがけてきたつもりでしたが、一部に満足度の低い方がみえたことを踏まえて、今後も充分なとり組みをしていきたいと考えています。 |
| 2 | 医療法人あちは 訪問看護ステーション 城北 | 利用者様の意見を謙虚に受けとめ、サービスに務め努力します。 |
| 3 | 医療法人香徳会かしのき訪問看護ステーション | ・看護師交代時の申し送り、マニュアル等の見直しを行ない利用者様が安心できるサービス提供に努めていきたいと思ひます。 |
| 4 | 医療法人名南会名南訪問看護ステーションきずな | 前回の評価結果を踏まえ、昨年長期ご利用者様へ再度訪問看護について説明をさせていただきました。しかし、利用者様へ充分理解していただける様な説明ができていなかった様で反省しています。今回もご指摘いただいておりますが、スタッフの介護福祉サービスなどの知識が不足している為、より一層学習を深めていく努力をしていきたいと思ひます。毎年、評価にご協力いただきありがとうございます。ご利用者様のお力になれる様にこれからも努力していきます。よろしくお祈ひします。 |
| 5 | エデン訪問看護ステーション | 今回の評価のために、利用者様から様々な貴重な意見をいただきありがとうございました。エデン訪問看護ステーションでは、「医療者である前に一人の人間」であるという精神を第一にし、共に障害に向かい合い、共に背負い、解決の道を模索することを大切にしております。今回の評価において十分な説明や様々な情報提供等に課題があることを受け、これからは、極力利用者様とゆっくりお話をさせていただく時間をもちたいと考えております。今後ともよろしくお祈ひいたします。 |
| 6 | かわな訪問看護ステーション | 苦情の窓口の説明をもっとわかりやすくすることや、訪問看護以外の情報提供を充分に行うよう努力していきたいと思ひます。御本人や御家族にとって安心し、満足していただけるような訪問看護サービスが提供できるように知識・技術の向上に努めていきます。 |
| 7 | 北医療生協訪問看護ステーション | 全体として利用者様からは、当事業所の自己評価よりもよい評価を頂きありがとうございました。当事業所として努力しているはずの契約書や重要事項のわかりやすい説明の項目と、苦情窓口の説明がまだ不十分である事がわかりました。この点につき、スタッフ間で学習したり、日々の訪問でご案内するなどの工夫をしていきたいと思ひます。これまで以上に、利用者家族の方々の思いに寄り添い、専門職としての役割を果たしていきたいと思ひています。 |
| 8 | 北医療生協あじま訪問看護ステーション | 全体的に利用者様の御意見、御感想を拝見すると好評をいただき、ありがたく思ひました。今後も利用者様が安心して在宅療養できるように、知識、技術の向上をめざします。また、福祉サービスの情報の提供など、他のサービスとも連携をとりながらより良いサービスを提供できるようスタッフ一同努めていきます。 |
| 9 | グリーンリー訪問看護ステーション | かかりつけ医やケアマネージャーとの連携や調整については、行えていると評価を頂きました。今後も満足頂けるように頑張りたいと思ひます。契約書の説明、特に苦情窓口について、今後は説明の方法を見直してわかりやすいようにしていきたいと思ひます。また、訪問看護技術、知識の向上、訪問看護以外の情報についてもスタッフ全員が知識を持てるように、今後も勉強会の開催やステーション外の研修などに積極的に参加したいと思ひます。 |
| 10 | 社団法人愛知県看護協会立訪問看護ステーション「たかつじ」 | 当ステーションでは病気を抱えながらも地域で生活される利用者、家族を様々な面から支援できる看護に努めています。そのため、いつでも・何でも相談していただける関わりをしており、今回多くのユーザーから「気軽に相談できる」と回答していただき嬉しく思っております。しかし、感染予防指導や他サービスの情報提供が十分に行えておらず、ご不満に感じてみえることがわかりました。今後も病状・生活等トータル面の把握を十分に行い、療養生活指導を踏まえた看護を提供していきたいと思っております。 |

< 訪問看護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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 | コメント |
|----|-------------------|--|
| 11 | 昭和八事訪問看護ステーション | 皆様には、大変お忙しいところ、毎年貴重なご意見・心温まるお言葉を頂き有難とうございます。本年度は制度が大きく改正された事により、情報提供へのニーズは高いものと意識して取り組んで参りましたが、皆様に安心して頂けるだけの情報提供できず反省致しております。今後も引き続き情報発信できる様自己研鑽し、又、皆様との意識のズレを無くす事、ケアマネージャーや事業所内での情報交換に努めてゆきます。疾病予防指導や書類等へのご理解を頂ける様再度説明させて頂く予定と致します。 |
| 12 | 大同訪問看護ステーション | 1. 契約書・重要事項説明書・苦情相談窓口について、利用者様や御家族のみなさまに、わかりやすい説明ができるように学習を深め対応します。 2. 利用者様の立場に立ったケアの提供に一層努力致します。定期的に管理者が、同行訪問を実施し、訪問看護サービス質評価を行い、改善するためのシステムを構築します。 |
| 13 | 名古屋市熱田区訪問看護ステーション | 苦情受付相談窓口について、より丁寧な説明に努めます。また、主治医、ケアマネージャー等との連携を一層充実させ、時間外、緊急時の対応等より質の高い看護の提供をめざし基本理念「看護、そのやさしさを追求する」のもと日々研鑽に努めます。 |
| 14 | 名古屋市北区訪問看護ステーション | ご利用者様からのご意見、ご感想では、あたたかい言葉を頂き、大変励みとなっています。今後も、ご利用者様のご不満や苦情をよく聞き、ていねいによく相談にのるよう努めていきます。訪問時の身体の状況やケア内容、看護計画をわかりやすく説明し、ご利用者様やご家族が、安心してより良い療養生活が送れるよう、スタッフ一同、より一層心をこめて看護を提供していきたくと思います。 |
| 15 | 名古屋市昭和区訪問看護ステーション | 訪問看護サービスの提供にあたり、苦情の相談窓口や個人情報保護等について、わかりやすい説明に努めます。また、主治医、ケアマネージャーとの連携や訪問看護サービス以外の情報提供等も積極的に行いよりよいサービスの提供をめざします。 |
| 16 | 名古屋市千種区訪問看護ステーション | 利用者様、御家族様が安心して療養生活を継続できるよう、主治医、ケアマネージャーなどとの連携を十分にはかり、質の高い看護技術の提供をめざします。そのために、最新の医療情報の収集、研修への積極的参加を行うなど、研鑽に努めます。 |
| 17 | 名古屋市天白区訪問看護ステーション | 御利用者様・御家族様より概ね良い評価をいただくことができうれしく思います。今後も苦情相談窓口・個人情報の説明についてはよりわかりやすい説明に努めていきます。また、御利用者様・御家族様の要望に応えていけるよう技術の向上や新しい知識の習得にも努めてまいります。 |
| 18 | 名古屋市中区訪問看護ステーション | 訪問看護サービスの提供にあたっては、正確な情報をすばやく提供するよう努めます。また、看護師一人ひとりが自己研鑽し、ターミナル期や難病等の方へも十分なケアを提供します。 |
| 19 | 名古屋市中川区訪問看護ステーション | 今後もより一層、訪問看護の質の向上をめざし、主治医やケアマネージャーとの連携を密に行ない、病状変化への対応や、介護者支援にも力を入れ、いつでも迅速な対応ができるよう努力して参りたいと思います。また24時間連絡体制等により、利用者様が安心して在宅生活が過ごされるよう地域に密着した看護サービスの充実を図り、療養生活の支援を行なっていきます。 |
| 20 | 名古屋市中村区訪問看護ステーション | 地域で信頼される訪問看護ステーションをめざして、ケアマネージャー、訪問介護、通所介護など他の介護サービス業者や、地域の医師とも連携をとり、利用者様が在宅で安心して療養生活が送れる様に努力してまいります。利用者様がいつでも相談できる24時間連絡体制をとり、きめ細やかなサービスに心がけ職員一同努力してまいります。 |
| 21 | 名古屋市西区訪問看護ステーション | ユーザー評価にご協力頂いた皆様には感謝すると共に、自己評価とユーザー評価の温度差を感じながらポイントが少しでも上向きになるよう努力させて頂きます。皆様のご意見一つ一つを真摯にうけとめ、利用者様・ご家族様に寄り添い、より良い看護が皆様に提供できるよう努力をさせて頂きます。介護保険の改定や、医療の現状の変化の中、住み慣れた地域で、安心して医療の提供をうけられるよう病院・在宅の先生方やケアマネージャー・各サービス機関とのさらなる協力を努力させて頂きます。 |

< 訪問看護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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 | コメント |
|----|-------------------|---|
| 22 | 名古屋市東区訪問看護ステーション | 苦情を受け付ける窓口があることの説明が不十分であったことがわかりました。利用者様は「やってもらっているからなかなか直接苦情が言えない。」と思っている方もみえると思います。今後は、苦情の窓口の十分な案内と、予防の視点も含めた、より満足していただける介護の提供に努めていきます。 |
| 23 | 名古屋市瑞穂区訪問看護ステーション | 利用者様、ご家族にとって安心して信頼できる訪問看護サービスの提供に努めます。そのために、苦情の相談窓口や個人情報保護についてわかりやすく説明するとともにサービス提供にあたっては、看護師間の連絡を密にとり、より質の高い看護の提供をめざします。 |
| 24 | 名古屋市緑区訪問看護ステーション | 今回のユーザー評価の結果を受けて、日々業務に流されてしまいがちになっていることを反省し、足元をしっかりと固める必要性について再認識させられました。とくにユーザー様に不満との返答をいただいた項目については謙虚に受けとめ、今後は改善に向けて事業所内研修をはじめ各スタッフのスキルアップに努めていきたいと思っています。そしてより地域の皆様に信頼していただける訪問看護ステーションの構築に努力していきます。 |
| 25 | 名古屋市港区訪問看護ステーション | 訪問看護サービスの提供にあたり、契約書や重要事項説明書については分かりやすい説明を、苦情相談窓口についても丁寧に案内させていただきます。 またご利用者様の療養生活がよりよいものになるよう計画的な看護を行うとともに、ご家族の健康状態についてもサポートさせていただきます。 安全で安心できるより良い看護の提供をめざし努力してまいります。 |
| 26 | 名古屋市南区訪問看護ステーション | 訪問看護サービスの提供にあたり、重要事項や苦情相談窓口のわかりやすい説明に努めます。また、主治医やケアマネージャー等と十分に連携をとり、緊急時対応をより充実させ、安心して在宅療養ができるよう支援させていただきます。 |
| 27 | 名古屋市名東区訪問看護ステーション | 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をするよう努力を続けていきます。利用者様・ご家族のみなさまが安心して、療養生活が送れるよう十分なサービスを提供するために、医師・他職種と連携をとり、又、緊急体制もしっかり整え、今まで以上に信頼されるサービスを提供できるように、事業所全体で取り組んでいきます。 |
| 28 | 名古屋市守山区訪問看護ステーション | 訪問看護サービスの提供にあたっては、重要事項や苦情の相談窓口等について、わかりやすい説明に努めます。またご利用者様やご家族様の在宅生活がより安心・安楽・安定したものとなるようより質の高い看護の提供をめざしスタッフ一同、努力してまいります。 |
| 29 | 訪問看護ステーションすずき | 御利用者様の病状を把握し、その日の状態に合わせたケアを心がけていきたいと思っております。主治医やケアマネージャーと連携し、御利用者様が安心して在宅生活を送ることができるよう支援していきたいと思っております。 |
| 30 | 訪問看護ステーションらいふ | 利用者様やそのご家族様のニーズを的確に捉え、十分な説明の基に納得して頂ける様なサービスを今後も提供していきたいと思っています。利用者様や御家族様とのコミュニケーションに心がけると共に、職員間・関連機関との連絡も十分行い、利用者様の情報を素早く捉え、対応していきたいと思っております。そして利用者様やその御家族が満足して頂ける様なサービスを心がけていきたいと思っています。 |
| 31 | 訪問看護ステーション愛 | 前回の結果をもとに、ご利用者様に比べご家族様の満足度が低い点に着目し、介護者の方へのケアや情報提供にも心がけて参りました。全般的にポイントアップしていただきましたが、ケアマネージャーとの連携についての評価が低く、また、ご意見の中でかかりつけ医との連携はとれているが、病院との連携については、やや不足しているとのことご指摘を受けました。今後は、医師や他のサービス事業者との連携を積極的にとり、多職種協働で総合的な支援ができるよう努めて参りたいと思っております。 |
| 32 | 訪問看護ステーションあんず | 全体的に評価していただいて嬉しく思います。他職種との連携を密にしながら、在宅生活を支援させていただきたいと思っております。 |

< 訪問看護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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 | コメント |
|----|---------------------|---|
| 33 | 訪問看護ステーション ウィング | 病気の予防（感染予防含め）の指導及び契約書等の書類の説明の面では、利用者様、ご家族様に対し、より理解を深めていただけるようにわかりやすい説明、指導を心掛けていきます。訪問看護以外の様々な情報提供についても、必要な時、求められた時など、タイミングをのがすことなく、十分な情報提供ができるようにしていきます。利用者様が安心して在宅生活を送ることができるよう、積極的に研修会に参加し、知識・技術の向上に努めていきたいと思ひます。 |
| 34 | 訪問看護ステーション内田橋なみき | 今回は、利用者評価と事業者評価共に平均とほぼ同率の結果となり、評価項目別でも大差はなく全体に平均的な点数となりました。看護師の対応や連絡については比較的良い結果が得られましたが、契約時の各種説明や情報提供等、まだ十分に伝わっていない状況と思われました。わかりやすい言葉で丁寧な説明を心がけていきたいと思ひます。また、さまざまな状況に対しても相談にのりながら、ケアマネージャーや主治医と連携をとり対処していけるよう努力していきたいと思ひます。 |
| 35 | 訪問看護ステーション オアシスセンター | 今後ご利用者様の安心と安全を支援し続けるため、職員一同学習を重ねていきたいと思ひます。 |
| 36 | 訪問看護ステーション紙ふうせん | 利用者様が、より満足できる看護が提供できるよう、看護師の教育に取り組み、話し合いを密にしていきたいと思ひます。 |
| 37 | 訪問看護ステーションきょうりつ | 契約書や重要事項説明書や苦情の申し立て窓口について、別紙書面を作成し具体的に説明してきたためユーザー評価はUPしていたが、自社結果と差があるため、再度説明方法を共通認識し、統一していく。利用者の身体状況などについての説明に関して、今以上にわかりやすい説明を希望されている事がわかったため、看護師間で意識づけしていく。 |
| 38 | 訪問看護ステーション サルビア | 概ね良好の評価をいただきましたが、これに甘んじることなく、これからもご利用者皆様のご意見を受けとめ、訪問看護サービスの充実と関係者との連携を強め、安心・信頼できる看護師の対応力のアップに努めたいと思ひます。 |
| 39 | 訪問看護ステーション志水 | 今回の評価は、特に利用者様が、減少した時期でしたので結果的にほぼすべての利用者様からの評価をいただいた結果になりました。ユーザー評価の結果は、思った以上に高い評価をいただきうれしく思っています。自社評価との差については、反省すべき点もあり見直ししていきたいと思ひます。今後は、利用者数の増加をめざしつつより細やかな対応が出来るよう、看護師の教育も含め努力していきたいと思ひます。 |
| 40 | 訪問看護ステーション西城 | 一人ひとりのご希望に添い、心温まるサービスができるように平成16年に国際規格ISO9001を取得し、看護の質の管理をしています。また、みなさまの大切な個人情報をお守りするため、愛知県の医療機関内では初めて、適正管理の証であるプライバシーマーク制度の取得もしました。このような取り組みの中、本年度は昨年よりご利用者評価が上昇し、全体平均も上回ることができました。みなさまの幸せが職員の幸せのモットーを大事にし、これからもご満足していただけるよう日々努力していきたいと思ひます。 |
| 41 | 訪問看護ステーション滝の水 | 高度な医療ケアに対応できるように、知識・技術の教育に力を入れる様にする事・研修の充実・訪問看護ステーションでの勉強会 |
| 42 | 訪問看護ステーションたんぼぼ | ユーザーの方々より沢山のご意見を頂き有難うございました。今回、個人情報を同意なしに話さないことについての評価が低い結果でした。今後は、契約時だけでなく機会あるごとに、ご利用者ご家族様へ説明していきます。 病状が変化した場合など、まず病状をご家族様へ説明し、速やかに主治医へ報告し対応するとともにケアマネージャーへ報告し密に連携を図っていきます。 |
| 43 | 訪問看護ステーションさくら | ユーザーの方々からたくさんのご意見を頂き、有難うございました。業務改善を行いさらにサービスの質の向上にむけて取り組んでいきます。苦情相談窓口や個人情報保護の項目について低い数値でした。訪問看護を長く利用して頂いている方、キーパーソンが変わられた方や利用者とは別居のご家族など、利用者・ご家族の状況に合わせて、再度説明させて頂くように致します。その他、訪問看護事業者全体の評価が低い項目についても検討し、日々の看護業務に反映させていきたいと思ひます。 |

< 訪問看護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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 | コメント |
|----|-----------------|---|
| 44 | 訪問看護ステーションとみた | 苦情受け付けがあることの説明不足がわかりましたので、契約時の1回の説明だけでは充分でないと反省し、再度、ゆっくりと説明する時間を持ちたいと思います。また、ケアマネージャーさんからの情報提供を任せきりにせず、訪問看護師として、サービス情報が提供できるよう、ステーション内での勉強会、情報の共有をしていきたいと思っています。利用者・家族の方のアンケートの御協力には、いつも感謝しています。 |
| 45 | 訪問看護ステーション「トント」 | 契約書・重要事項説明書、個人情報保護等についてわかりやすく説明するようこころがけてきましたが、契約時の説明では不十分であり折にふれ説明し理解していただけるよう努めます。また訪問のない日の状態を考慮し、心配や不安を少なくできるよう利用者様とかかわっていききたいと思っています。 |
| 46 | 訪問看護ステーションのりたけ | H18年3月に同法人内でのステーション統合により、利用者の方に異動をお願いしました。その時に契約書・重要事項説明書・苦情の窓口・個人情報の事の説明が不十分だったと改めて反省しています。新規利用者様には説明を徹底していく所存です。もう1つ評価の低かった問19の感染予防については、ステーション内で感染症予防の研修を行っていますが研修内容を見直し、その研修がきちんと結果に結びつき、利用者・家族への感染予防につながっていくように努めていきます。 |
| 47 | 訪問看護ステーションまるはち | 今回で2回目の参加となります。前回の評価後、評価の低かった項目について改善を試み、利用者様の評価があがった項目がいくつかあり、うれしく思います。しかし、サービスを開始する以前の、重要事項の説明、苦情を受け付ける窓口の説明、個人情報に関わる説明については前回同様、低い評価をいただきましたので、今後の課題として改善に努めていきます。自由記載欄の利用者様の生の声がより多く届けていただけるような、魅力的なステーションにしていきたいと思っています。 |
| 48 | 訪問看護ステーションもらいぼし | 個人情報保護に関して、こちらでは説明し同意書をいただいているにもかかわらず、利用者側はあまり理解していないことがわかった。そのためもっとわかりやすく説明し、納得したうえで同意してもらう必要がある。またケアマネやかかりつけ医との連絡調整は行っているが、それが利用者にもあまり伝わっていないことがわかった。そのため今後は、連絡調整や相談した結果や内容を、すぐに利用者や家族に伝え、安心してもらう配慮が必要である。 |
| 49 | 訪問看護ステーションリハビネス | 利用者様の信頼のもと看護、リハビリが提供できるようにしていきます。 また、安心して家で過ごすことができるために、よく相談にのり、さまざまな情報提供ができるように心がけていきます。 そして、訪問看護を利用してよかったと思う利用者様がふえるよう日々努力をしていきます。 |
| 50 | 訪問看護ステーションホープス | 全体的に高い評価を頂き、大変感謝しております。看護師の情報提供が、ニーズに対して少なかったことに反省をし、利用者様やご家族が、困っていることや不安等の表出を働きかけ、安心して在宅療養ができるよう、努力しています。又、看護師や理学療法士等のレベルアップも継続し、質の高いサービスの提供を心掛けております。 |
| 51 | ますこ訪問看護ステーション | 大変ありがたいお言葉を多数いただき、今まで頑張ってきて良かったと感激でいっぱいです。訪問看護の仕事が大好きな4人のスタッフが、微力ながら利用者さん、ご家族と一緒に悩み考え、試行錯誤で歩いてきた日々の積み重ねでしたが、「誠心誠意」の気持ちが伝わった事に感銘を受けました。評価がやや低かった契約書の説明や、タイムリーな情報提供について、更に意識して取り組んで行きたいと思っています。今後も利用者さん、ご家族の思いを大切にしながら、切磋琢磨して行きたいと思っています。 |
| 52 | 明聖也有訪問看護ステーション | 今回の利用者様からの御意見を基に、再度現在の業務を見直しスタッフ一同、より良いサービスをめざして、訪問看護を行っていきたく思います。 |

< 訪問看護 >

評価結果に基づく事業者のコメント（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 | コメント |
|----|--------------------------------|---|
| 53 | 有限会社ナースコー ル在宅センター訪問 サービス | 今回の調査で、当事業所の訪問看護は、他の事業所に比べて全体的に質が低いことが認識できます。利用者様の病状の把握にしっかり努め安心して在宅療養生活を送っていただくために、もっと細かいメンタルケアや介護者及び利用者の意見をしっかりと傾聴できる時間をゆとりをもってとっていけるよう努力していきます。 |
| 54 | ゆうな訪問看護ス テーション | 今回 好評いただきありがとうございました。サービスを提供する側、受ける側での必要とされる事の相違点が、今回のユーザー評価でわかりました。今回の評価で良い所はより一層のばし、利用者様のニーズに一歩でも近づける様に、他機関との情報交換を密にし利用者様の状態にあわせて、看護計画を作成し、見直しをしていきたいと思えます。 |

利用者の主な意見・感想（ユーザー評価票自由記載欄より抜粋）

- ・ 夫婦二人で子供もいないため、身体に異変がおきた時など、休日でも電話すればすぐ来て下さるので、とても助かっております。病院にもすぐ対応して下さるので安心しております。どこで会っても声をかけて下さいますので、有難く思っています。
- ・ 本人は勿論、介護にあっている者にも気を配って頂くことが嬉しいです。介護者の健康について、また、ストレスをためない様、言葉をかけて頂けます。外へ出る事が少ない介護者にとって、相談にのって頂いたり、何気ない日常の会話がとても大切です。また、本人が調子を悪くしている時は、訪問看護に来て頂く事で安心できます。先日もお世話になり、体調を取り戻す事ができました。とても感謝しています。
- ・ 過去に個人情報を近所の人にもらされて、大変迷惑いたしました。また、かかりつけ医に、あまりにも連絡をとり過ぎられても迷惑なので、その辺の所をよくわかってもらえる看護師にやってもらう為に、人柄、看護などなどよく見せてもらっています。
- ・ 時々、血压や体温を測るのを忘れる事があります。ケアマネジャーと連携がとれていないと思う。人によって、大ざっぱな人や細かい人や色々な人がいる、どうしても本人には言えません。家族の意見は、看護師さんが来てくれるようになってから、明るくなったと思います。一時間だけですけど、その一時間は楽しくなりました。
- ・ 私は生まれつき体が不自由で、50才を過ぎてから悪化して、介護保険を使用するようになったのですが、これから先、今は要介護1なのですが、要介護2、3、4、5に年を重ねる事になりかねない状態です。この先も介護保険にお世話になる事と思いますが、だんだん介護保険も厳しくなり、私達障害者が安心して使用できるような制度にしてほしいと思います。「大丈夫、介護保険に任せなさい」というような、大きな器の保険制度に改善してほしいものだと思います。5年先、10年先はどうなるんだろうと心配です。
- ・ 担当の看護師さんがよく代わりますが、十分な引継ぎがなされていないと感じる事がよくあります。きちんと状態が把握できていなければ、十分な対応は難しいと思います。
- ・ 私(嫁)が、訪問看護を利用する様になったのは、姑の症状の一層の変化に看護する私がパニックになった為、アドバイスをしてくれる人がいたらと思い、ケアマネジャーに相談しました。紹介されたのがこのサービスです。姑はデイサービス、ショートサービスも使っているので、このサービスは関係ないかと思っていました。今の私にとっては忙しい事ですが、このサービスを受け安心し、心強くしています。
- ・ 個人情報の取り扱いについて、あまりに慎重になり過ぎてはいないか。訪問看護を通じて同じような症状、境遇のある人の様子は何かと参考になるものと思われれます。要は、当事者の良識に任ずべきで、何もお話できませんでは、患者と看護師との会話も成り立たない。
- ・ 緊急時、素早く動いて頂けますので、大変有難く思っています。

< 訪問看護 >

- ・ 訪問看護を受ける様になって、介護している家族の相談にも色々教えて頂き、本人共々ケアして頂いています。共働きの為、日中は一人ですが、週3回の看護師さんの来訪が互いに楽しみになっています。最初は、家族以外の方が家に来られる事を心配し、おじいちゃんも受け入れてくれるかと本当に心配でした。でも、今ではこのサービスを受けて、本当に良かったなと心から思っています。
- ・ 車椅子で病院通い、病院への付き添いで点滴などをする時には、ヘルパーさんは帰ってしまう。私はその間一人で待つ。いくら病院の看護師さんがやってくれると言っても、実際にはしてもらえない。4月からの介護のサービスが少なくなった事、介護保険だけは金額が上がり、実費を払ってもいいからと今払っています。でも年金で生活、アパート代などを払って、生活は大変です。介護する私も介護保険を払っている年です。介護は疲れます。一緒に死のうかと思う時もあるけど、私にも家庭があるので、頭の隅でストップさせてくれますが、精神的にも肉体的にもつかれました…。年よりは、早く死ねという事でしょうか？国ももっと介護の方に力をいれて、事業所などに補助するとかして、年寄りが住み良いようにしてほしい。切なる願いです。
- ・ 訪問リハビリのシステムを確立してほしい。名古屋市内に訪問で、リハビリのPTの方を派遣できる施設がほとんどない(全くない)。独居老人を通所リハビリに毎週定期的に通わせるのには、家族の負担が大きい。リハビリを重視しないと結局「寝たきり老人」をつくってしまうのではないかと。予防にもっと力を入れるべきで、そのシステムを充実させてほしいと考える。
- ・ これからも家族に合わせるのではなく、介護してもらおう本人に合わせて、安心して頂ければ嬉しく思います。
- ・ 経営上の問題もあるので無理かと思うのですが、人員の関係でわかりはしますが、急な時などに十分な時間をもって対応してくれる事を望みます。
- ・ 若い看護師が少ないので増やしてほしい。25才～40才までの看護師が、今までの体験で最も間に合うと思う(体力面、安全面、対応力、真面目さ、明るさ、元気になる)。同じ人が続けてくるのではなく、順番に来てほしい。話す内容が違うので、気分転換できる。情報を多く聞ける。マンネリ化しない。
- ・ 全部の看護師が、1人1人の情報を良く話し合ってみる。とてもよく勉強されている。勉強された事を、すぐ教えて下さる、大助かりです。介護する側のことを、大変気遣いされ、楽しく元気になる事ができます。介護は、一人ではできません、まさに「人」です(支えを皆様にして頂いています)。家で介護できる幸せを、感謝感謝です。
- ・ 訪問時間が極めて正確であり、わずかな変更も電話で連絡してくれ、日程の変更も極めて確実にしてくれる。他の訪問先のこと、全く口にせず、安心して安心して会話ができること。自分の事も必要以外は全く話題にせず、また押し付けない。できれば、時下の病気、流行などの事も話題にしてほしい。
- ・ 事業所を選ぶ事は役所で聞いて、説明の本をもらい、何もわからずに近くの事業所に連絡をとって決まった。自分で区役所に相談して、初めてこういうサービスのあることを知った。問23のアンケートの質問は、ナンセンスである。制度のあることを知った事、利用できた事は大変よかった。

< 訪問看護 >

- ・ 訪問看護師の人が言われた事と、主治医の意見に食い違いというか、あまり説明されず、「今、異常ないですよ」と言われるだけで、やや腑におちない時があります。
- ・ とてもよくしてもらっています。かかりつけのお医者さんとの連絡も、密に行ってもらっています。
- ・ 限られた時間内でのサービスで大変だとは思いますが、時には介護者の血圧などを計って、介護者へのアドバイスがあればと思います。
- ・ いつも本人の気持ちを尊重してくださり、とても感謝しています。納得がいくまで丁寧に説明してくださいるので、入浴がダメな時は理解して、我ままを言わなくなりました。有難うございます。
- ・ 介護生活が7年目に入り、毎日、自分も頑張っているが、ここ一年前ぐらいから少しばかり良くなってきたように見える。最近、少し笑顔を見せるときもあり、ホッとするのが自分、または、本人も調子が良いと思う。みんな看護師さんの介護、優しさ、真心と思う。心から感謝申し上げます。有難うございます。
- ・ 本人に少しずつリハビリをしてほしいのですが、嫌と言って動きません。病院で中年の男性の先生がおっしゃる事はよく聞いていたので、看護師さんが説得力をもう少し身につけて、少しでもリハビリできる方向にもって行ってほしいと望みます。
- ・ 要介護5の寝たきりの人の受け入れ先が少ないので、困っています。もう少し多くできないのでしょうか？特に経管栄養と吸引する人、また、胃ろうの人等は特になく、やむなく在宅ですごすようになり、家族の介護する人が病院通いになります。早急に検討をお願い致します。
- ・ 体調の悪い時、相談すると、大変積極的に調べてきて、資料なども添えて指導、アドバイスをしてください。大変気分も晴れる。病人も積極的になる。有難いと思います。
- ・ 快活な看護師さんで、看護する私の相談など、十分対応して頂いております。利用料金の支払方法につきまして、現行では毎回現金払いですが、月1回総括で銀行引き落としができるよう提案いたします(他の事業所は既に行われているか知りませんので)。
- ・ 非常に明るく、毎週お会いするのが楽しみ。特にリハビリメニューによる体操、脳力テストは楽しみ。 時間励行は全く感心する(老人には最も大切)。 貴法人の横の連携は非常によろしいようです。助かります。今後とも宜しくお願いします。
- ・ できれば利用料金を安くしてほしいと思います。
- ・ 理学療法士が少ない為に、看護師が代用して理学療法を行ってもらっていますが、訪問の理学療法士の数は増やせないもののでしょうか。的が外れた質問かもしれませんが、要望として書きました。
- ・ 現在は安定し家族で見れますが、緊急の際、頼んでもすぐ来てもらえないといけないので、そのために来てもらっています。一時間の契約でもったいないと思いますが(30分のバイタルチェックだけでとったりもしますが)、なかなか切り出せません。訪問中は本人だけにして、席をはずしていますが、この日は気苦労です。

< 訪問看護 >

- ・ おしゃべりをもう少し減らして、体操やストレッチなどを一緒に行ってほしい。また、具合の悪い事を訴えた時に「じゃあ次回の受診の時に、先生に話して」で済ますのはやめてほしい。
- ・ このようなわずらわしい事を、毎日いっぱいいっぱいの生活をしている者に、アンケートなど必要ない。不満があれば直接いいますので、このようなアンケートは不必要です。
- ・ よく対応してくれて、体調により散歩やマッサージ、筋トレとやる事を変えてくれる。有難い。
- ・ 突然、病気になった事で、看護師さんやケアマネジャーさんから色々説明して頂いても、病人の事だけで頭がいっぱいで、聞いたかもしれないが覚えていない事が多いです。色々分からない事ばかりです(介護人より)。
- ・ 訪問看護については、大変ありがたく、介護が安心して行えております。しかし、仕方ない事ですが、人によっては不満に感じることもあります。何気ない言葉や仕草で傷つく事もあることを、いつも念頭においてほしいと思います。今の事業所さんには、十分感謝しております。
- ・ 家族への対応など、時間外や夜でもしてくださり、感謝しています。
- ・ 看護時間の規定が30分～1時間という事らしいのであるが、30～45分程で切り上げてしまう。何か創造したり工夫したり、1時間という時間を十二分に生かしてほしいと思う。本人にもケアマネジャーにも、その旨、希望を伝えてあるものの、改善されていない。
- ・ 看護師さんに、何でも気軽に話せる雰囲気があり、家族の事情などもよく理解して対応して下さり、助かっています。看護師さん同士の横の連絡が良く取れていて、違った人がみえても安心です。
- ・ ショートステイの必要時に、顔見知りの訪問看護師さんのステーション(グループホーム)で預かって頂けると、患者本人も落ち着きますし、家族も安心できます。小規模多機能施設の必要性大です。
- ・ 病院との連携については、やや不足している面があるのではないかとと思われる。かかりつけ医との連携はよくとれている。