

## 訪問看護ステーション [利用者向け評価表]

公表：2024年3月29日

事業所名：ナースケアハース

アンケート期間：2024年2月1日～2024年2月22日

	チェック項目	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	ご意見	ご意見を踏まえた対応
1	不満や苦情を申し出たときに、事業所は素早くていねいに対応していますか？	35	1	1	10	・不満や苦情を申し出た事がないため ・家族からこうしてほしいとお願いした時はまずは受け入れてもらうとありがたいです。例：妹がNsに陰洗バケツのお湯が冷たかったのでポットのお湯をさしてもらいたいとお願いしたら（言外のニュアンスがむずかしかったのかもしれませんが）「いいです」と返されさしてもらえなかったそうです	ご家族からのご要望に対して、対応が不十分で不快な気分になさってしまい申し訳ありませんでした。頂いたご意見をしっかりと受け止め、今後の対応に生かしてまいります。
2	訪問看護内容について、主治医の指示のもと適切な内容になっていますか？	44	0	0	4		今後も主治医の指示内容に沿って、適切な看護の提供につとめます。
3	医療機関、ケアマネジャー、相談員など各所との間で連絡・調整がとれていると思いますか？	39	1	1	6		引き続き各所連携先との密なコミュニケーションを心掛けてまいります。
4	事故（物を壊した、ケガをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？	22	0	0	24	・事故が発生したことがないため ・今まで事故はない。	引き続き、事故が発生しないよう、丁寧な対応を心掛けてまいります。
5	スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日・時間）を守ることができていますか？	44	0	0	3		急な時間変更などもございますが、いつも快く応じていただき感謝しております。
6	スタッフは、報告書の時間や内容を正確に記入できていますか？	36	0	1	10	・報告書が何かわかりませんでした。	報告書は、訪問内容を医師へ伝えるための書類となります。ご利用者様にお渡しするものではありませんが、普段の様子が伝わるような記載を心掛けております。
7	スタッフの言葉づかいかいや態度、身だしなみは問題ありませんか？	44	0	2	2	・以前腕時計があぶないと思ったことがあります。が、かなり前です	不安な思いをさせてしまうような場面があり申し訳ありませんでした。身だしなみを整え、安全にケアが提供できるよう努めてまいります。
8	スタッフは、医療処置や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？	42	0	2	3	・時々汚れた手で他のきれいな所を触ってしまうのが気になります。でもハースさんだけじゃないです	清潔不潔の対応が至らない部分があり申し訳ありませんでした。しっかりと見直し、改善してまいります。
9	スタッフは、利用者様のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？	43	0	0	3		お体のことで何か気になることは、訪問スタッフに気軽に相談ください。
10	スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？	44	0	1	2	・内容によるし人によります	どのスタッフでも気軽にいつでも相談できるような雰囲気づくりに努めてまいります
11	訪問看護事業所の管理者は必要に応じて利用者様やご家族様の意見を聞いてくれますか？	41	0	0	6		困ったことはいつでも管理者へご相談下さい。

## 訪問看護ステーション [利用者向け評価表]

公表：2024年3月29日

事業所名：ナースケアハース

アンケート期間：2024年2月1日～2024年2月22日

	チェック項目	はい	いいえ	どちらでもない	わからない	ご意見	ご意見を踏まえた対応
12	サービスの内容は、利用者様やご家族様の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、適切に見直されていますか？	42	0	0	5		御利用者様の状態に合わせて適切なケアが提供できるようにしてまいります
13	サービスを利用することで、利用者様の心身の調子や生活環境などを維持・改善することができますか？	43	1	2	1		少しでも安心してご自宅での生活を送って頂けるお手伝いができるよう努めてまいります
14	スタッフの訪問は楽しみですか？	42	0	3	2	・父の気持ちはナゾ	訪問を楽しみにして下さりありがとうございます。引き続き、楽しみだと言っていただける訪問を提供できるよう努力してまいります
15	事業者からのサービス内容全般について満足していますか？	40	0	0	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ありがとうございます！</li> <li>・好きなものを用意して訓練して下さりとてもいいです。</li> <li>・精神的にいっぱいいっぱいなとき今日は訪看さんが来てくれるからもう少し頑張ろう！そう思い乗り切ることができています。いつも本当にありがとうございます。なかなか外に出て人と関わることができないので、訪問に来ていただき子どものことだけでなく色々な話ができてとても楽しいです。</li> <li>・今の通りでOK</li> <li>・いつもとても感謝しています。情報を頂けると、共感して頂けること、共にすばらしいと思っています。とても支えられています。今後もよろしくお願いします。</li> <li>・いつも優しく、安心してお任せしています。ありがとうございます。</li> <li>・いろいろ親切に対応して下さいます。</li> <li>・腰、右膝が痛いのがよろしくない。担当を固定して欲しい。コロコロ変更はNG</li> <li>・常に気にかけていただきありがとうございます</li> <li>・いつもありがとうございます。理学療法士さんのリハビリで、1時間くらいはいいのだけど、忙しいので、少しゆっくりやっていただけると嬉しいです。</li> <li>・いつもありがとうございます！</li> <li>・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。</li> <li>・「わからない」については、起きていない項目です。サービス全体に、大変満足しています。利用して良かったです。</li> </ul>	<p>沢山のコメントを頂きありがとうございます。</p> <p>私たちが、利用者様やご家族様から教えていただくことも沢山あります。日々学ぶ姿勢を忘れず、皆様の期待に応えられるような対応をしていくことが大切だと感じております。</p> <p>今後も、皆様が少しでも住み慣れた地域で安心して生活が続けられるように、精一杯お手伝いさせていただきます。</p>