

**平成24年度
訪問看護 共通評価項目（利用者調査）**

共通 フレーム	共通評価項目		標準調査票 質問文	関連する 事業評価項目
サービスの 提供	1	看護に関する必要な情報提供を受けているか	事業所や看護師等は、看護に関する必要な情報提供をしていますか	6-4-2
	2	事業所や看護師等に、相談しやすいか	事業所や看護師等には、困った時相談しやすいですか	6-4-4
	3	訪問する回数や時間は、要望や状況に応じて調整することができるか	訪問する回数や時間は、要望や状況に応じてくれますか	6-4-7
	4	医療処置や介護方法などサービス内容についての説明はわかりやすいか	医療処置や介護方法などサービス内容についての説明はわかりやすいですか	6-4-2
利用者個人の 尊重	5	サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	ご本人やご家族のプライバシーは守られていますか	6-5-1
	6	利用者の気持ちは尊重されているか	看護師等はあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか	6-5-2
	7	看護師等の対応は丁寧か	看護師等は、礼儀正しく丁寧に対応していますか	6-4-6
個別の計画	8	個別の訪問看護計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	訪問看護計画をつくる時、ご本人や家族の状況や要望をよく聞いていますか	6-3-1
	9	【個別の訪問看護計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	あなたの計画についての説明は、わかりやすかったですか	6-3-2
利用前の 対応	10	【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	サービス内容や利用方法についての説明はわかりやすかったですか	6-2-1
不満・要望への 対応	11	不満や要望を事業者に言いやすいか	訪問看護についての不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	3-1-1
	12	利用者の不満や要望に対応されているか	事業所や看護師等は、不満や要望にきちんと対応してくれますか	3-1-2
	13	外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	困ったことを職員以外の人にも相談できることを知っていますか	3-1-1