

Q	A
★訪問について	
担当は変わって欲しくない	アユースの訪問看護ではチームのスタッフ全員でご利用者様に関わる精神であるので随時の担当変更はご了承頂いております
土日も訪問を入れて欲しい	デイケアや作業所の利用の都合や医師の指示等により、土曜日に訪問させて頂くことがあります。主治医と相談の上、検討させていただきますのでご相談下さい。現在は土曜日訪問のみ実施しております。休日の訪問者は固定できず、男女問えませんのでご了承下さい。
訪問回数を増やして欲しい	回数についてはご本人の希望をお聞きして必要性を主治医と相談の上、検討させて頂いております。
緊急時、深夜でも来て欲しい。できれば24時間対応してほしい。	夜間訪問はご利用者の状況を確認したのち、責任者や主治医と相談して判断させて頂いております。職員は事務所に待機しておらず、周辺にいない場合があるため夜間訪問は難しい場合があります。夜間・休日は電話での緊急時相談をさせて頂いておりますが、病状の悪化や生命の危機的状態の場合は、早期の受診や救急車を要請しての対応をお願いしております。
退院時に訪問看護を受けるのが当然のように言われたのですがなぜそうなるのか。	訪問看護が必要とされる理由を主治医にもう一度ご確認ください。
30分の訪問時間は短い/訪問時間を長くして欲しい。	訪問時間はアユースの事業所方針により1回30分としております。対応時間を増やして欲しい希望のある場合は体調等により訪問回数を増やすことも検討できます。訪問時間が短くて相談が出来ないなどのご相談は担当スタッフに訪問回数が増やせるかどうかのご相談をお願いしております
訪問時間を長くして欲しい	訪問回数が増やせるかどうかのご相談をお願いしております

月1回や半年に1回でいいので、訪問時間を伸ばして欲しい。	す。
もっと話がしたい。	
★料金について	
腑に落ちないまま今まで来ているので…。治療費500円、薬代500円なのに訪問看護料金が1回500円は高いように思います。	料金については、利用されている健康保険（社会保険・国民健康保険）や生活保護などにより、決められた料金があります。契約時に書面にて管理者が説明させて頂いております。不明な点や疑問などありましたらいつでもお尋ね下さい。
★訪問内容について	
もう少し外出したい	現在アユースの方針では、外出支援は行っておりません。ガイドヘルパー等の外出支援を紹介させて頂くことを検討させていただきます。
片付けを手伝って欲しい	訪問時ご相談ください。ヘルパー支援等の必要があれば、一緒に検討させていただきます。
困った時に助けて欲しい	アユースに出来ることがあればご相談ください。
社会資源の情報提供をもう少しして頂けると助かる	訪問看護時にご相談下さい。地域介護・福祉サービス等の社会資源の知識を増やすため、スタッフのスキルアップを図っていきます。
夢や希望がない	夢や希望を伝えにくい方、想像しにくい方もいらっしゃいます。訪問看護を通じて夢や希望や悩みを共有してご利用者の思いに寄り添い支援していきたいと思っております
だめなときははっきり言ってほしい	何が必要なのか、何を求めておられるかを訪問看護時にお伺いして、自立した生活を支援できるように努めて参ります。
つまんない。	
★電話対応について	
・24時間電話は担当者が出て欲しい。	緊急電話当番はスタッフが日替わりで常駐せずに持ち回りで担当させて頂いておりますので担当者が随時対応する事は困難です。対応の仕方の差を少なくするためにご利用者様の状況や対応のポイント等をスタッフ間で共有するよう

・電話対応するに人によって差があるため、皆対応をわかりやすく丁寧にして欲しい。	に努めておりますのでご理解下さい。
”分からないので訪問看護が来た時に相談して下さい”と言われるのが困る	申し訳ありません。電話での言葉の表現の仕方に注意致します。ただ、ご相談事は訪問看護の時にご利用者の状況をよく知るスタッフが時間をかけて対応させて頂くことが利用者様の安心につながると考えておりますので訪問看護時に対応させて頂いております。
緊急電話ではどうしたらいいのか指示してほしい	緊急電話サービスはたくさんの契約者様からの電話を受けております。長時間の電話対応が難しいので訪問看護の時間に相談できる内容は訪問時にご相談して頂くようにしております。
事務所になかなか電話が繋がらない。もっと電話回線を増やして欲しい	事務所の電話回線は1回線のみです。すぐに繋がらない場合がございます。申し訳ありませんが少し待ってからお掛け直し下さい。
★接遇について	
あぐらをかかないで欲しい	利用者様に対して不快な態度で接してしまい申し訳ありません。改めて、訪問時のマナーや態度を見直して気持ちよく訪問を受けて頂けるように周知して参ります。
苦手な看護師さんがいる	その理由をお伺いして、対応改善が可能であれば話し合いをお願いしております。難しい場合は、ご事情により担当交代も検討致します。
訪問時、“アユース”と名乗らないでほしい。	アユースの訪問を周囲に知られたくない方もいらっしゃいます。対応の希望を伺っておりますのでお知らせ下さい。