

訪問看護重要事項説明書（医療保険）

訪問看護

1. 事業所の概要

事業所名	天草訪問看護ステーション
所在地	熊本県天草市諏訪町1番1号
連絡先	0969-22-8112（FAX:0969-22-1188）
事業所番号	4363290018 号
サービス提供地域	天草市（天草町・牛深地域・御所浦町を除く） 上天草市松島町・苓北町

2. 事業所の職員体制等

	人数	勤務体制	事業内容
管理者	1名	常勤・兼務	事業の管理・運営 訪問看護の提供
訪問看護師	2名	常勤	訪問看護の提供
理学療法士等	3名	常勤	リハビリの提供

3. サービス提供時間

営業日	月～土曜日（ただし 12月30日～1月3日、8月13日～15日、 および祝祭日は除く）
営業時間	月～金曜日、8:30～17:00 土曜日、8:30～12:30 ※ ただし、24時間の対応体制を整えております。

4. 運営の方針

- 訪問看護師等は利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ、自立した生活を営むことが出来るよう、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指します。
- 事業の実施に当たっては、居宅介護支援事業者、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスと密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

5. サービスの内容

- 「訪問看護」は利用者の居宅において看護師が療養上の世話又は必要な診療の補助を行うサービスで、主治医の指示に基づき次の内容のサービスを行います。

①病状・全身状態の観察 ②清拭・洗髪等による清潔の保持 ③食事及び排泄等日常生活の世話 ④褥瘡の予防 ⑤リハビリテーション ⑥ターミナルケア ⑦認知症の看護 ⑧精神科看護 ⑨療養生活や介護方法の指導 ⑩カテーテル等の管理 ⑪その他医師の指示による医療処置

- 事業者は、利用者のご希望する日程を相談、調整しながら訪問看護サービスを提供します。

6. 利用料金

法定訪問看護の費用額については、別紙のとおりです。翌月に請求書を発行いたします。

7. 訪問看護サービスについての相談・苦情窓口

電話：0969-22-8112 FAX：0969-22-1188

担当者：看護師(山口 陽子)

※ご不明な点は、お気軽におたずね下さい。

8. 緊急時および事故発生時の対応方法

- (1) 訪問看護の提供に当たり、事故が発生し当方責めに帰すべき理由により、利用者の生命、身体、財産などをきずつけた場合、その損害を賠償します。
- (2) 緊急時又は事故発生時には、主治医に状態を報告し、登録された緊急連絡先に連絡いたします。

9. 秘密の保持

訪問看護に関わる職員は、正当な理由なく、職務上知りえた利用者及びその家族の個人情報、秘密を漏らすことはありません。退職後も在職中に知り得た秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じます。

10. 衛生管理

看護師等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。また、感染症が発生、まん延しないように次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- (1) 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催します。その結果を、従業者に周知徹底します。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的 to 実施します。

11. 虐待防止について

人権擁護及び虐待の発生又はその再発を防止する為、以下に掲げる事項を実施します。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的 to 開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止のための指針の整備をします。
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修会を実施します。
- (4) 虐待防止の措置を適切 to 実施するための担当者を配置します。

12. 業務継続計画の策定

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定します。

また、従業者に対し業務継続計画について周知すると共に、必要な研修及び訓練を定期的 to 実施するように努めます。策定した計画は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	天草訪問看護ステーション
申請するサービスの種類	訪問看護

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・常設相談窓口の設置 事業所内に設置する。
- ・常設相談電話の設置 0969-22-8112
- ・相談担当者の設置 管理者 山口 陽子 を相談担当責任者とする。

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

処理体制

- ・苦情処理に当たっては管理者自らが行うものとする。
- ・苦情に関しては他の業務に優先して処理を行うものとする。
- ・利用者の立場に立って苦情処理を行うものとする。

処理手順

1) 苦情原因の把握

利用者宅に訪問し、聞き取り、事実確認を行なう

2) 検討会の開催

原因を分析するため、関係者出席のもと、対応策の協議を行なう

3) 改善の実施

利用者に対し対応策を説明し、速やかに実施し、その後改善状況を確認する

4) 再発防止

苦情処理内容を記録し、従事者へ周知し、再発防止に努める

3 その他の参考事項

- 1) 苦情について利用者及び家族の方が他の機関（九州厚生局等）への申し立てを希望する場合は必要な協力を行う。
- 2) 利用者の意向を第1に尊重し、苦情やご意見・ご希望等はいつでも受け付けるものとする。

4 苦情申し立て先

九州厚生局熊本事務所

〒862-0971 熊本市中央区大江3-1-53 熊本第二合同庁舎4階

TEL: 096-284-8001