

重要事項説明書

1. 事業者

名称・法人種別	医療法人 みわ記念病院
代表者名	理事長 柚木 昌
所在地	岡山県浅口市金光町佐方 80-1
電話番号	0865-42-5000
設立年月	平成5年4月19日

2. 事業所の概要

事業所名	さつきの里訪問看護ステーション		
所在地	〒719-0106 岡山県浅口市金光町地頭下 284-1		
事業者指定番号	3362790010 号	医療機関コード	279.001.0
管理者・連絡先	藤原 由美 TEL：0865-42-5077 FAX：0865-42-6624		
サービス提供地域	浅口市・里庄町・倉敷市玉島地区		

3. 事業の目的

医療法人みわ記念病院が開設する「さつきの里訪問看護ステーション」が行う指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護（以下「訪問看護」）は、適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、看護師等が疾病又は負傷等により家庭において継続して療養を受ける状態にあり、主治医が訪問看護の必要を認めた高齢者等に対し適正な訪問看護を提供することを目的とします。

4. 当事業所のサービス方針等

- 訪問看護は、主治医の指示書に基づき、要介護者及び要支援者にあつては、居宅介護事業所又は地域包括支援センターの居宅介護（予防）サービス計画に沿って訪問看護計画を立案しサービスの提供を行います。
- 自らの提供する訪問看護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとします。
- 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

5. 営業時間

月～金曜日	午前 8 時 30 分 ～ 午後 5 時 30 分
土曜日	午前 8 時 30 分 ～ 午後 12 時 30 分

*休業日：日曜日・祝祭日（12月30日～1月3日を含む）

上記時間の外、緊急時等利用者またはご家族等から電話等により看護に関する意見を求められた場合には、常時対応できる体制をとっています。

6. 事業所の職員体制等

- (1) 管理者 1名：管理業務と訪問業務
 - (2) 看護師等 2.5名以上（常勤換算）：訪問看護業務
- (1)(2)とも、さつきの里看護小規模ケアホームでの看護業務を兼務

7. サービス内容等

別紙1「訪問看護サービス説明書」参照

8. サービス利用料及び利用者負担

別紙2「利用料金表」参照

9. 相談窓口、苦情対応

- (1) サービスに関する相談や苦情の窓口

当事業所窓口	電話番号	0865-42-5077
	FAX番号	0865-42-6624
	相談・苦情担当者	藤原 由美
	対応時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

- (2) 公的機関の窓口

浅口市役所高齢者支援課	0865-44-7113
金光総合支所	0865-42-7302
寄島総合支所	0865-54-5114
里庄町健康福祉課	0865-64-7211
玉島保健福祉センター	086-522-8113
岡山県国保団体連合会	086-223-8811

- (3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順
 - 1) 担当者は直ちに利用者側と連絡を取り、直接利用者宅に行くなどして事情を聞き苦情内容の詳細を確認します。
 - 2) 担当者は苦情の内容を管理者に報告し、管理者は担当者を含む全職員を招集、苦情処理に向けた検討会議を開催します。
 - 3) 検討会議の結果をもとに処理結果をまとめ、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示します。
 - 4) 担当者は、利用者宅を訪問し、検討結果を説明します。
 - 5) 担当者は、苦情処理結果記録を台帳に記載、整理します。管理者は再発防止に努めるよう全職員に徹底します。
- (4) 居宅介護支援事業所、包括支援センターに対する対応方針等
 - 1) 管理者は、利用者からの苦情に対し、居宅サービス計画等を作成した居宅介護支援事業者、地域包括支援センターと連絡を取り、必要がある場合は、居宅サービス計画等の再検討を行っていただきます。
また、市町村に連絡を取り、指示を仰ぎます。
 - 2) 管理者は、利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力し、また、国民健康保険団体連合会からの指導助言に従って必要な改善を行います。
- (5) その他参考事項
 - 1) 普段から利用者から苦情が出ないような各サービスの提供を心がけます。
 - 2) 看護師等に対する研修を定期的実施します。
 - 3) 毎日の朝礼等により、各サービス提供の心構えを確認します。

10. 秘密保持

- (1) 事業所の従業者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を漏らしません。またその必要な措置を講じます。
- (2) 事業所の従業者が退職後、在職中知り得た利用者又はその家族等の秘密を漏らすことがないように、必要な処置を講じます。
- (3) 当事業所は、利用者又はその家族等から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者又はその家族等の個人情報を用いません。

11. 個人情報

当事業所は、信頼の介護サービスの提供に向けて、日々努力を重ねております。ご利用者・ご家族様の個人情報につきましても適切に保護し管理することが非常に重要であると考えております。

そのために当事業所では、別紙「個人情報保護方針」「個人情報のお取り扱いについて」を定めて確実な履行に努めます。

1 2. 緊急時の対応

- (1) 当事業所は、緊急時に 24 時間対応できる体制をとっています。緊急時に対応できる体制を希望される方は、別紙「利用料金表」の通り体制加算料を申し受けます。
- (2) 看護師等は、訪問看護を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、主治医に連絡し、適切な処置を行います。主治医への連絡が困難な時は、救急搬送等必要な措置を講じます。

1 3. 事故発生時の対応及び損害賠償

- (1) 利用者に対する訪問看護の提供により、事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者またはそのご家族等に連絡するとともに、必要な処置を講じます。
- (2) 利用者に対する訪問看護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに県、市町村、利用者またはそのご家族に連絡するとともに、損害賠償を速やかに行います。

1 4. ターミナルケアの対応

- (1) 24 時間常時連絡できる体制をとっております。
- (2) 主治医との連携の下に、訪問看護におけるターミナルケアに係る計画及び支援体制について利用者またはそのご家族等に対して説明を行い、同意を得てターミナルケアを実施いたします。
- (3) ターミナルケアの提供過程における利用者の心身状況の変化及びこれに対する看護の内容等必要な事項を適切に記録します。

1 5. 虐待防止

- (1) 虐待防止の為の対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果を看護師等に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (3) 事業所において、看護師等に対し、虐待を防止する為の定期的な研修を実地しています。
- (4) サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者による虐待を受けたと思われる利用者を発見して場合は、速やかに、市町村に通報します。

1 6. 非常災害対策（業務継続計画）

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問看護等の提供を継続的に実施するとともに、非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 看護師等に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施しています。
- (3) 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おこない

ます。

16. 第三者評価の実施について

当事業所では、第三者評価は実施しておりませんが、毎年利用者及びご家族様への満足度調査をアンケート方式で行い、サービスの向上に努めております。

訪問看護(介護予防訪問看護)サービス説明書

1 サービスの内容

(1)『訪問看護』は自宅で療養される方が安心して療養生活が送れますように、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床ずれの予防 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療養生活や介護方法の指導 ⑨カテーテル等の管理
⑩その他医師の指示による医療処置

(2) 訪問予定日 月・火・水・木・金・土
訪問時間 午前()時頃
午後()時頃

(3)サービス提供に当たって、訪問する看護師は担当制ではなく全てのスタッフがチーム制で訪問させていただきます。

2 利用者負担金

- (1)利用者の方からいただく利用者負担金は、次のとおりです。
(2)この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。

1ヶ月のおおよその利用料

訪問1回につき	()円	×	()回	=
サービス提供体制加算	()円	×	()回	=
特別管理加算	()円	×	1	=
緊急時訪問看護加算	()円	×	1	=

合計 _____円

(3) 利用者負担金は、1ヶ月毎に、概ね翌月の10日頃までに看護師が訪問時に集金させていただきます。

3 サービス提供責任者等

- (1) サービス提供の責任者は、次のとおりです。
(2) サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

氏名： 藤原 由美 _____ 連絡先(電話)： 0865-42-5077 _____

4 キャンセル

- (1) 利用者がサービスの利用の中止をする際には、すみやかに当事業所までご連絡ください。
- (2) 利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけサービス利用の前々日までにご連絡ください。当日まで連絡がなく、次の事由による場合は、キャンセル料を申し受けることとなりますので、ご了承ください。
 - ① 訪問時に利用者又は家族から利用を中止された場合
 - ② 訪問時に利用者が不在(留守)の場合
- (3) キャンセル料は、介護報酬告知上の額の1割をサービス内容に合わせてお支払いいただきます。

5 その他

- (1) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
 - ① 訪問看護師等は、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取り扱いは出来ません。
 - ② 訪問看護師等は、介護保険制度上、利用者の心身の機能の維持回復のために療養上の世話や診療の補助をおこなうこととされています。それ以外の業務(食事、掃除等)をすることはできませんので、ご了承下さい。
 - ③ 訪問看護師等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。