

重要事項説明書（訪問看護サービス）

1 当社の概要

事業所法人名	株式会社 縁
所在地	大分県宇佐市大字上高家1348番地
代表者名	佐藤 幸喜
電話番号	0978-25-6784
設立年月日	令和3年4月1日

2 事業所の概要

事業所名	訪問看護ステーション えにし
所在地	大分県宇佐市大字上高家1348番地
電話番号	0978-25-6784
事業所番号	4461190060
管理者名	柿木 祐子

3 事業所の職員体制

職種	人員
管理者	1名
訪問看護師	11名(看護師/常勤7名、非常勤 4名) (准看護師/常勤 名、非常勤 名)
理学療法士	4名(常勤 4名、常勤兼務 名) (非常勤兼務 名)
作業療法士	1名(常勤 1名、非常勤 名)
言語聴覚士	2名(常勤 1名、非常勤 1名)
事務担当職員	4名(常勤 2名、非常勤 2名)

4 営業時間

営業日	月曜～金曜日 土曜・日曜・年末年始休み ※ただし緊急時は必要時対応いたします
営業時間	8:30～17:30

5 事業の実施地域

通常の事業実施地域	宇佐市(院内・安心院) 豊後高田市
-----------	----------------------

6 サービス内容

- ①健康状態の観察(体温・脈拍・呼吸・血圧・簡易酸素飽和度測定・病状の観察)
- ②日常生活の看護(排泄・保清・食事等)
- ③在宅リハビリテーション(寝たきり予防・手足の運動等)
- ④療養生活や介護方法の指導
- ⑤認知症の看護・相談
- ⑥カテーテル類の管理・褥瘡の処置等、医師の指示に基づいての看護
- ⑦生活用具や在宅サービス利用についての看護
- ⑧終末期の看護

7 サービス利用料及び利用者負担

訪問看護サービス説明書をご覧ください。

8 相談窓口、苦情対応

◎サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

電話番号	0 9 7 8 - 2 5 - 6 7 8 4
FAX番号	0 9 7 8 - 2 5 - 6 7 6 4
相談員(責任者)	柿木 祐子
対応時間	月～金曜 8:30～17:30

(1)相談又は苦情対応について

相談・苦情の対する常設の窓口として、相談員(責任者)が対応することとしています。

又、相談員(責任者)が不在の時は、基本的な事項については、誰でも対応できるように、相談員(責任者)に必ず引き継いでいきます。

(2)円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情があった場合には、ただちに相談員(責任者)が相手方に連絡を取り、詳しい状況を聞くとともに、訪問看護師からも事情を確認します。

苦情の内容によっては、利用者宅へ訪問し、必ず具体的な対応(謝罪)を迅速に行い、その記録を保管し再発防止に努めます。

◎公的機関においても、次の機関で苦情申し立て等ができます。

宇佐市介護保険課	所在地	宇佐市大字上田1030-1
	電話番号	0978-32-1111
	対応時間	平日 8:30～17:00
大分県国民健康保険 団体連合会 (介護保険課)	所在地	大分市大手町2丁目3番12号
	電話番号	097-534-8475
	対応時間	平日 8:30～17:00

9 事故発生時の対応

- (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は、利用者の家族、及び利用者の主治医と速やかに連絡を取り、指示に従います。
- (2)前項の事故の状況及び事故に際してとった処置を記録する。
- (3)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は、損害賠償を速やかに行います。

1 0 虐待防止について

- (1)事業所は、利用者の人権擁護・虐待防止のため、次の措置を講ずるものとします。
 - ①虐待を防止するための従事者に対する研修の実施
 - ②利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
 - ③その他、虐待防止のために必要な措置
- (2)事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者(家族・同居人等)による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

1 1 その他

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意下さい。

- ①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いたしかねますので、ご了承下さい。
- ②看護師等は老人保健法上、利用者の心身の機能維持回復のための療養上の世話や診療の補助を行うこととされており、同居家族に対する訪問看護サービスは禁止されています。
- ③看護師等がサービス担当者会議等において、課題分析情報等を通じて利用者の有する問題点・解決すべき課題等の個人情報、介護支援専門員や他のサービス担当者とは共有することがありますのでご了承下さい。
- ④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。
- ⑤月初めに保険証・受給者証の確認をさせていただきます。
- ⑤カメラ・ビデオ設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
- ⑥ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービス中止や契約解除することもあります。
- ⑦訪問中の喫煙はご遠慮ください。

1 2 サービス利用にあたっての禁止事項について

- ①事業所職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷などの迷惑行為。
- ②パワーハラスメント・セクシャルハラスメントなどの行為。
- ③サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で行いSNS等に掲載すること。