

# 訪問看護ステーションほのか 重要事項説明書

訪問看護ステーションほのかは、介護保険法令、医療保険法等に基づく訪問看護事業を行うものとして指定を受けています。事業所の運営に関する規定の概要や提供するサービスの内容等、契約上ご注意ください重要な事項について、次のとおり説明いたします。

## 1 訪問看護サービスの目的

株式会社クロス・サービスが開設する、訪問看護ステーションほのか（以下「事業所」という）は、介護保険法令、医療保険法等の趣旨に基づき、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう訪問看護・介護予防訪問看護（以下「訪問看護」という）を提供することを目的とします。

## 2 運営の方針

- 事業所の看護師等は、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日常生活を営むことができるよう、その療養生活を支援し、心身の機能維持回復を目指す支援を行います。
- 事業所の看護師等は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の予防、又は要介護状態となることの予防に資するよう療養上の目標を設定し、主治医の訪問看護指示書に基づき、計画的な訪問看護を行います。
- 事業所の看護師等は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- 事業の実施に当たっては、関係市町、居宅介護支援事業所、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ます。
- 当事業所は、提供するサービスの質の評価を行い、常に改善に努めます。

## 3 事業所概要

事業所 事業所の名称	株式会社クロス・サービス 訪問看護ステーションほのか
代表者氏名	代表取締役 岡部 純二
指定番号	3860190655
事業所の住所	〒790-0952 松山市朝生田町七丁目 13 番 28 号
連絡先	Tel 089-932-8101 Fax 089-921-3878
e-mail	honoka@cross-service.co.jp

## 4 ほのかの理念

「楽しく生きる」

- 1) 何でも相談窓口
- 2) 心と身体に寄り添う
- 3) 願いや想いを叶えるために集う

## 5 従業者の体制

- 管理者 一元的にステーションの管理を行います
- 訪問スタッフ
  - 看護師 10名 訪問看護に従事します
  - 理学療法士 3名 理学療法等のリハビリテーションに従事します
  - 作業療法士 2名 作業療法等のリハビリテーションに従事します
  - 言語聴覚士 2名 言語聴覚療法等のリハビリテーションに従事します
- 事務スタッフ 2名 訪問看護に関する請求業務等に従事します

## 6 営業日時のご案内

- 営業日：月曜日から金曜日まで
- 休日：土・日
- 営業時間：9：00～18：00

当ステーションは、年間を通して24時間いつでも連絡がとれる体制を設けております。  
休日・夕方18：00～翌朝9：00までは転送電話にて対応しております。

※但し、早朝・深夜・土日も利用者の必要に応じて計画的な訪問や緊急時訪問に対応します。

## 7 訪問看護サービスの内容

- 病状・障害の観察、健康相談
- 療養、看護・介護方法のアドバイス
- 食事ケア、水分・栄養ケア、排泄ケア
- 清潔ケア
- ターミナルケア
- リハビリテーション
- 認知症の方の看護
- 家族等介護者の支援
- 褥瘡や創傷の処置
- 医師の指示による医療処置
- 社会資源の活用・多職種との連携

## 8 ご利用料金等

※別紙をご参照ください

## 9 ご利用料金のお支払方法について

介護保険：口座振替（郵便局又は銀行）・現金集金でお願いしております。

但し、銀行は本店が愛媛県にある銀行に限られます。

医療保険：現金集金（交通費も現金集金）でお願いしております。

## 10 ご利用に当たってのお願い

- 介護保険・医療保険被保険者証等を確認させていただきます。変更が生じた場合は、必ずお知らせください。
- 訪問時間内に社用携帯電話で訪問記録をする時間をとらせていただきます。
- 訪問の予定変更を希望される場合は、必ず前日までにご連絡をお願いいたします。月間の訪問スケジュールの変更はできるだけ前月 25 日～27 日頃までにご相談ください。病状の変化のある方を優先して、変更を相談させていただきます。
- 訪問スケジュール管理はステーション内で一元的に管理しています。何かの事情で訪問時間に遅れる場合は、ステーションからご連絡いたします。時間延長におきましても、従業者からステーションに報告し、指示を受けてからの延長となります。
- 訪問日時は、月ごとに予定カレンダーをお渡しします。交通渋滞で遅れるとき、従業者の体調不良、前の訪問利用者の体調が悪く訪問が終了できないとき等、急な訪問時間変更の依頼をする場合があります。
- 訪問中、転送電話の対応や、事務連絡、緊急時対応等があるため、社用携帯電話に出ることがあります。(必要に応じて、マナーモードにします)
- 感染予防のため、必要に応じ、ガウンやフェイスシールド等を装着することがあります。
- 訪問時のお茶や、お菓子、ステーションへの贈り物等のお心遣いは遠慮しております。
- 訪問中、体調管理のため、水分補給等することがあります。また、やむを得ずトイレを貸していただくことがあります。

## 11 苦情のご相談について

- 提供されたサービスに苦情がある場合には、事業所、市町、国民健康保険団体連合会、介護支援専門員、又は相談支援専門員等に対していつでも苦情を申し立てることができます。苦情の申し立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。また、利用者が苦情申し立てを行ったことを理由として、何らの不利益な取り扱いをすることはありません。
- 苦情受付窓口
  - 担当者 役職名：管理者
  - 受付時間 月～金 9：00～18：00
  - 電話番号 089-932-8101
- 苦情処理体制・手順
  - 苦情又は相談があった場合は、原則として管理者が対応し、管理者が対応できない場合は、他従業者が対応し、その旨を管理者に速やかに報告します。必要に応じ、課長、部長が対応します。
  - 苦情、相談対応者は、以下の事項について確認を行うとともに、苦情受付表に記録します。
    - ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名
    - ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間

- ③ サービスを提供した従業者の氏名(利用者がわかる場合)
- ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他の参考となる事項

○苦情又は相談があった際には、速やかに、市町、関係する居宅介護支援事業所等へ報告します。また、事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処します。

● 行政機関その他苦情受付機関

苦情申し立て窓口	電話	受付時間
松山市指導監査課	(089) 948-6968	平日8:30~17:15 (土日・祝日、年末年始休み)
砥部町介護福祉課	(089) 962-7255	平日8:30~17:15 (土日・祝日、年末年始休み)
松前町保健福祉部保険課 介護保険係	(089) 985-4227	平日8:30~17:15 (土日・祝日、年末年始休み)
東温市市民福祉部長寿介護課	(089) 964-4408	平日8:30~17:15 (土日・祝日、年末年始休み)
伊予市市民福祉部長寿介護課	(089) 982-1117	平日8:30~17:15 (土日・祝日、年末年始休み)
愛媛県国保健康保険団体連合会	(089) 968-8700	平日8:30~17:15 (土日・祝日、年末年始休み)
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	(089) 998-3477	平日9:00~12:00 13:00~16:30 (土日・祝日、年末年始休み)

## 12 事故時の対応について

- 救命処置：医療側の過失によるか否かを問わず、利用者に望ましくない事象が生じた場合には可能な限り、利用者の救命と被害の拡大防止に全力を尽くします。対応が不可能と判断された場合には、遅滞なく、主治医、他の医療機関の応援を求めます。
- 関係者への報告と記録：事故の状況、利用者の現在の状態等を、迅速かつ正確に報告し、詳細に記録します
- 利用者・家族への説明：事故発生後、救命処置の遂行に支障を来たさない範囲で出来る限り早い時期に、事故の状況、現在実施している処置、見通し等について、誠意をもって理解、納得されるようわかりやすく説明を行ないます。
- 事故の記録：利用者の状況・処置の方法を含む事実経過、及び利用者・家族への説明の内容等の事実を、出来る限り経時的、客観的に記載します。
- 事故発生後、速やかに、市町、関係する居宅介護支援事業所等へ報告します。
- 事故防止：事故が生じた原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

### 1 3 緊急時等における対応について

- 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ときは、必要に応じて臨時応急の手当を行います。
- 速やかに主治医に連絡し指示に従うとともに、速やかに利用者家族、担当の居宅介護支援事業所等に連絡を行います。

### 1 4 虐待の防止のための措置

事業所は利用者の人権の擁護・虐待の防止等に努めます。

- 虐待防止等の適正化のための指針を整備します。
- 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置し、委員会での検討結果を従業者に周知徹底致します。
- 虐待防止等のための責任者を設置します。
- 虐待を防止するための従業者研修を実施致します。
- 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、これを市町に通報致します。

### 1 5 身体拘束等の適正化のための措置

身体拘束等の適正化推進のための措置を講じます。

- 訪問看護の提供に当たっては、身体拘束を行わず、原則として禁止します。ただし利用者の「生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合」等、例外的に行う場合があります。緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。
- 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。
- 身体拘束等の適正化のための従業者研修を定期的に実施します。

### 1 6 感染症の発生及びまん延の防止等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう措置を講じます。

- 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。
- 感染症の予防及びまん延の防止のための研修、並びに訓練を定期的に実施します。
- 感染症が発生した場合にあっても、利用者が継続して訪問看護の提供を受けられるよう業務継続計画を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、従業者に対して必要な研修及び訓練を実施します。

## 17 非常災害対策

- 訪問看護の提供中に天災その他の災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等適切な処置をします。又、管理者は、日常的に具体的な対応方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、災害時には避難等の指揮をとります。
- 災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して訪問看護の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、従業者に対して必要な研修及び訓練を実施します。

## 18 ハラスメント対策

- 事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職場環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

## 19 記録の整備

- 利用者に対する訪問看護の提供に関する記録を整備するとともに、完結の日から5年間保存します。

## 20 通常の事業の実施地域

松山市	島しょ部を除く
東温市	旧川内町を除く
伊予市	旧中山町を除く
伊予郡砥部町	旧広田村を除く
伊予郡松前町	