

あいの里訪問看護ステーション 重要事項説明書（医療保険）

1 事業所の概要

事業所名	あいの里訪問看護ステーション		
所在地	岡山県岡山市南区大福 950-6		
事業所番号	0190056	指定年月日	平成12年4月1日
管理者	井上 うき子		
連絡先	電話086-281-6625	FAX086-282-8858	
職員体制	① 管理者（常勤） 1名 ② 看護師（常勤） 3名 （非常勤） 2名 ③ 理学療法士（常勤） 1名 ④ 作業療法士（非常勤） 1名		
営業日・営業時間	月曜日から土曜日の 8:30から17:30 ただし、祝祭日及び、8月14日から8月15日、 12月31日から1月2日を除きます。 ※電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とします 営業時間外は携帯電話に転送となり、当番の看護師が対応します。		
サービス提供地域	岡山市、倉敷市（倉敷社会福祉事務所管内のみ）、早島町		

2 サービスの内容

（下記のうち訪問看護計画に基づきサービスを提供いたします。）

家庭において療養継続が必要な方の療養生活を支援します。心身の機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を図るとともに、その生活の質の確保を重視した在宅療養が維持できるように支援します。

- | | |
|-------------|---------------------------|
| ① 病状観察 | ⑥ 褥瘡予防・処置 |
| ② 清潔保持 | ⑦ 認知症の方への看護 |
| ③ 食事、排泄の介助 | ⑧ 療養生活や介護方法等の指導 |
| ④ リハビリテーション | ⑨ ターミナルケア
（介護予防は含みません） |
| ⑤ 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 |

3 利用料等

（1）利用料等は、別紙（表1）のとおりです。

当事業所は、居宅同意取得型のオンライン資格確認等システムを通じて利用者の診療情報を取得、活用して質の高い医療を提供します。

（2）利用者負担金の額については、サービス提供の翌月 10 日前後に請求書をお渡しして説明します。料金のお支払いは原則的に口座振替となりますので、口座振替依頼書にご記入・捺印（2ヶ所）をお願い致します。引き落とし金額は、事務手数料 150 円/月を加えた金額となります。予めご了承ください。

口座振替日は 20 日です。手続き完了までの 2 ヶ月程度は、請求書をお渡し後に訪問担当者またはあいの里クリニック・歯科受付窓口へ、現金でお支払い下さい。

引き落としができなかった場合は、現金またはこちらの指定口座に振り込んでいただくようになります。再度振替は出来ませんので、ご了承ください。現金でのお支払い希望の方は、訪問担当者へお知らせ下さい。

4 ご相談・ご不満の受付

(1) サービスに関するご相談・ご不満は、ご遠慮なく相談苦情担当者までお申し付けください。

苦情相談担当：井上 うき子	連絡先：電話 086-281-6625
ご利用時間：8:30~17:30（ただし、日曜・祝日を除きます。）	

(2) また、当事業所以外に、お住まいの市町村及び岡山県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- ・岡山市事業者指導課：086-212-1012
- ・岡山市介護保険課：086-803-1240
- ・岡山県国民健康保険団体連合会：086-223-8811
- ・倉敷市介護保険課：086-426-3343
- ・早島町役場 健康福祉課：086-482-2483

(3) 事業者は、利用者又はその家族から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、サービスの向上及び改善に努めます。

(4) 事業者は、利用者が苦情申し立てを行ったことを理由として、いかなる不利益な扱いもいたしません。

5 事故発生時の対応及び損害賠償

事故発生の際は、速やかにご家族及び保険者に連絡するとともに必要な措置を講じます。また、事故の原因を解明し、再発予防の対策を講じます。

なお、サービスの提供にあたり賠償すべき事故が発生した場合は、速やかにその損害を賠償いたします。

6 虐待の防止について

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の発生や再発防止のために、次にあげるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 井上 うき子
-------------	------------

(2) 虐待防止の為の対策を検討する委員会で話し合った内容を、看護師等に周知徹底しています。

(3) 看護師等に対し、虐待防止のための研修を実施しています。

(4) 虐待防止のための指針を整備しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

7 成年後見制度の活用支援について

適正な契約手続き等を行う為に、必要に応じて、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介等、制度を活用できるように支援します。

8 連携について

事業者は、訪問看護の提供にあたり、主治医及び介護支援専門員、その他保健・医療・福祉サービスを提供する者との連携を密に行います。

事業者は、当該契約の変更または終了に際し、速やかに利用者担当の介護支援専門員等にも連絡します。

9 秘密保持及び個人情報の使用

利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、生命・身体に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて第三者に漏らすことはありません。また、従業者が業務上知り得た秘密及び個人情報は、従業者でなくなった後においても第三者に漏らすことはありません。

ただし、退院時カンファレンスやサービス担当者会議等において、必要な情報については利用させていただくことがあります。

10 身体拘束などの原則禁止について

利用者または他の利用者の生命や身体を保護するためやむを得ない場合を除き、身体拘束や行動を制限する行為は行いません。やむを得ず行う場合は、利用者及びその家族に対し、その内容、理由、期間等について説明し、同意を得た上でを行い、内容や理由など必要な事項を記録に残します。

11 衛生管理

看護師等は、清潔保持や健康管理に留意し、設備や備品等を衛生的に管理します。また、感染症の発生やまん延を予防するため、委員会の開催、指針の整備、研修及び訓練を実施します。

12 ハラスメント対策について

適切なサービスを提供するため、各種ハラスメントの防止にご理解とご協力をお願い致します。看護師等が利用者およびその家族等よりハラスメントを受けた場合は、関係者間で話し合い、その結果解決困難で健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、訪問の中止や契約を解除することがあります。

信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるように、次の点について、ご協力ください。

- (1) 看護師等に対する金品等の心付けはお断わりしています。看護師等がお茶やお菓子、お礼の品等を受け取ることもお断りしてします。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。
- (2) ペットをゲージに入れる、リードにつなぐ、居室以外の部屋へ保護する等の協力をお願いします。大切なペットを守るため、また、看護師等が完全にケアを行うための配慮をお願いします。看護師等がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。
- (3) 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

13 緊急時、災害時等の対応について

実際に地震等の災害が発生した場合について、各自ですべきこと、避難方法連絡方法等を家族で話し合っておいてください。災害時の緊急訪問の依頼は、対応できにくい状況になります。

①	災害避難場所	
②	非常災害時のキーパーソン	
③	災害時の連絡先	

災害時は、災害の状況により出来る限りの安全対策をした上で、訪問を打ち切ることもあります。災害発生時には、その規模や被害状況により、通常の業務を行えない可能性があります。災害の情報、被害状況を把握し、安全を確保したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や関連機関との連携、必要時の訪問を行います。

また、指定感染症まん延時にも、通常の業務を行えない可能性があります。感染症の拡大状況を把握し、予防対策を講じて、必要な訪問を行います。地域の他の訪問看護事業所への協力依頼が必要になった場合は、利用者や利用者の家族の同意を得て、主治医や担当の介護支援専門員へ連絡をして、依頼をします。

1.4 業務継続計画の策定について

感染症や災害の発生時に訪問看護を持続的に提供でき、非常時の体制で早期に訪問を再開するための計画を定めています。業務継続計画については、看護師等は必要な研修及び訓練を実施し、必要時には見直しや変更をします。

1.5 サービスの終了について

次の状況にある場合は、サービスを終了します。

- (1) 入院治療や施設入所を必要とするとき
- (2) 看護師等に対して暴力脅迫等の非行があったとき、またはその恐れがあるとき
- (3) その他、看護師等が正常に訪問を行うのに支障があると認められるとき

事業所は、当該契約の終了に際し、必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の事業者等へ記録の写しを交付します。

1.6 記録の保管について

訪問看護の提供に関する記録等を整備し、その完結の日から 5 年間保存しています。

訪問看護（医療保険）の利用にあたり、本書面で重要事項を説明いたしました。

[事業者] 岡山市南区大福 950-6
医療法人 青木内科小児科医院
あいの里訪問看護ステーション

説明者 職名

氏名