

重要事項説明書

1 事業所の概要

事業所名	訪問看護ひたむき
事業所の所在地	熊本県菊池郡菊陽町大字津久礼 2268 番地 38 菊陽ビル 401 号室
指定番号	4 3 6 2 6 9 0 1 4 3
所長氏名／連絡先	濱崎英美／096-285-5712
サービス提供地域	菊陽町 合志市 大津町 熊本市（西区以外） 菊池市 山鹿市 益城町 嘉島町 西原村

※サービス提供地域はおおむね片道 30 分以内とさせていただきます。

2 事業所の職員体制等

職種	人員	職務の内容
管理者（訪問看護兼務）	1 名	管理業務・訪問看護
正看護師 (常勤・非常勤)	常勤 4 名・非常勤 0 名	訪問看護

3 営業日および営業時間

営業日	毎日	毎日
営業時間	8:30~17:30	緊急時 24 時間対応可能

4 提供するサービス内容

①病状・障害・全身状態の観察 ②清拭・洗髪・入浴介助による清潔の保持 ③食事および排泄等日常の生活療養上の援助 ④ターミナルケア ⑤褥瘡の予防・処置 ⑥訪問看護リハビリテーション ⑦認知症看護 ⑧療養生活や介護方法の指導 ⑨カテーテル管理 ⑩その他医師の指示による医療処置 ⑪在宅療養を継続するために必要な援助相談

5 利用料金

- (1) 訪問看護サービス利用料とその他の費用は、別紙料金表に記載したとおりです。
- (2) 保険外（自費）のサービスを利用の際は、医療報酬又は介護報酬に基づく額の10割をお支払い頂きます。
- (3) 衛生材料を事業所が準備した場合は費用の実費を請求致します。

※サービス利用料は、利用月の翌月15日までに請求書を発行しますので、25日までにお支払い下さい。

※お支払い方法は、口座振替、銀行振込、集金があります。

- (4) 交通費 訪問看護を受けている患者様には、利用料金とは別に交通費がかかります。金額は10km未満で300円、10km以上で600円です。（医療保険利用の方に限りです）

6 サービス利用のキャンセル

利用者又はご家族の都合でサービスの利用のキャンセルをする際には、速やかに所定の連絡先までご連絡下さい。都合がつけば日時の変更を検討します。

7 事業所のサービス方針

在宅療養を希望されるご本人様とご家族様のお気持ちをしっかりお聞きし、ご希望に添えるサービス（看護）の提供を致します。

8 緊急時の対応

サービス提供中、事故や体調の急変が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、家族、主治医、医療機関、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等に連絡し対応致します。

医療機関	病院名／主治医名：
緊急連絡先	氏名／続柄： 連絡先：

9 非常災害時の対応

災害時は利用者を安全と思われる場所への退避、および二次災害を防ぐよう努めます。

さらに必要であれば前記緊急時の対応と同じく、家族、主治医、医療機関、居宅介護支援事業所に連絡致します。

10 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、次の窓口で対応致します。

お客様相談窓口	電話番号：096-285-5712 FAX 番号：096-285-5713 相談員（責任者）：濱崎英美 対応時間：月～金 8：30～17:30
---------	--

次の公的機関でも苦情申し出が出来ます。

熊本県国民健康保険団体連合会	電話：096-214-1101
----------------	-----------------

11 損害賠償保険

当事業所は、以下の損害賠償保険に加入しています。

あんしん総合保険（公益財団法人日本訪問看護財団推奨）

12 当法人の概要

法人の名前	一般社団法人ひたむき
代表者	代表理事 濱崎英美
所在地	熊本県菊池郡菊陽町光の森4丁目11番地9
電話	096-233-5558

13 その他の重要事項

- (1) 訪問看護スタッフは交代で訪問させていただきます。スタッフの指名は出来かねます。
- (2) 訪問時間についてはあらかじめ定めさせていただきますが、他のご利用者様の病状や交通事情により訪問時間が前後する場合があります。その際は担当者もしくは事業所よりご連絡させていただきます。
- (3) 多くのご利用者様が不安定な状態にあり、緊急の訪問や予定外の訪問を必要としています。そのためご利用者様に訪問日又は訪問時間の変更をお願いする場合があります。
- (4) 当事業所では外部施設などからの研修や看護大学、看護専門学校などの実習生を受け入れております。事前にご利用者様に許可を取った上でスタッフの訪問時に同行

をお願いさせて頂くことがあります。その際にはご協力をお願い致します。

- (5) 車による訪問となります。ご自宅に駐車スペースがある場合にはお借りします。
- (6) 事務的なご用件につきましては月曜日から金曜日の事業所営業時間内にお電話下さい。
- (7) 事業所へ電話がすぐに繋がらない場合は別のご利用者様の対応をしている場合がありますが、必ず折り返しますのでお待ち下さい。
- (8) 緊急時の連絡をスムーズに行うため、ご使用になるお電話の番号非通知設定を解除して頂きますようご協力をお願い致します。
- (9) 感染防止のため、サービス前後の手洗いを致します。洗面所等をお借りしますのでよろしくお願い致します。
- (10) 当事業所は第三者評価制度を実施しておりません。

その他状況に応じてスタッフより口頭もしくは文書にてお願いする場合がございます。その際は何卒ご協力の程よろしくお願い致します。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	訪問看護ひたむき
申請するサービス種類	訪問看護 介護予防訪問看護

措 置 の 概 要

- 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
 - ① 連絡先 TEL 096-285-5712 FAX 096-285-5713
 - ② 担当者名 濱崎 英美
 - ③ 受付時間 8:30～17:30
 - ④ 担当者が不在の場合
 ※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。
 - ・相談及び苦情の内容について、「苦情（相談）対応記録」を作成している。
 - ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に「苦情（相談）対応記録」に記入し事務所で定めた次の処理手順に基づき迅速に対応する。

 - ① 苦情原因の把握…当日または時間帯によっては翌日必要に応じ利用者宅に訪問して、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る、また速やかに解決を図る旨、伝える。
 - ② 検討会の開催
苦情内容の原因を分析するため、関係者出席のもと、対応策の協議を行う。
 - ③ 改善の実施
利用者に対し、対応策を説明して同意を得、改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
 - ④ 解決困難な場合、保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。
また解決できない場合には、保険者と協議し、国保連へ連絡も検討する。
 - ⑤ 再発防止
同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、スタッフへ周知するとともに「相談苦情事故対応マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。
 - ⑥ 事故発生時の対応など
居宅サービスまたは介護予防サービスに関連し、事故が発生した場合は、速やかに必要な処置を講じられ、あらかじめ関係機関との対応策を定め関係機関に周知して努力を依頼する。

- 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）

- 4 その他参考事項
連絡事項の回覧をし、確認印を押す。スタッフに対する研修の実施。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。