

訪問看護にかかわる重要事項のご説明

当所は、大阪府知事指定の指定訪問看護事業所です。

事業所番号 2764490062

当所では次の指定訪問看護事業を実施します。

看護師等が居宅等を訪問して、病気や障害の為に支援を必要とされる方の看護を行うサービスで、介護保険制度のほか、医療保険制度で利用できる方もいます。主治医の治療方針（介護保険の利用者はケアプランと治療方針）に沿って看護計画を立てて、他のサービスとも連携しながら看護を行いますので、安心して在宅療養が続けられます。

訪問看護事業に携わる職員は、次の通りです。

管理者	菅原 信子
訪問看護師	9名（内2名非常勤）
事務員	1名

営業日および営業時間は、次の通りです。

- 1) 営業日 : 月曜日から金曜日（この間の祝日は営業あり）
休日 : 年末年始（12月30日～1月3日）ゴールデンウィーク（5月3日～5月5日）を休業とさせていただきます。
- 2) 営業時間 : 平日は午前8時50分～午後5時

営業の実施区域 : 城東区・鶴見区・旭区

利用料について

- 1) 介護保険による訪問看護は厚生大臣が定める額、医療保険による訪問看護はそれぞれの負担割合となります。
- 2) 利用者の居宅が通常事業実施地域以外の場合、公共機関の料金に準じてその実費を請求いたします。
費用の支払いを受ける場合には、利用者またはそのご家族に対して事前に請求書を発行し、説明させていただきます。支払いを受けたあとに領収書を発行いたします。

苦情処理について

苦情処理については常設窓口を設置しており、担当者不在の場合にも相談苦情内容を確実に引き継ぐ体制を敷いております。

常設窓口 電話：06-6932-0724 FAX：06-6932-0666

相談責任者 菅原 信子

事故発生時の対応について

利用者に対する介護支援の提供により発生した場合には、必要な措置を講じ賠償すべき事故が発生した場合にも損害賠償を速やかに行います。

秘密保持について

事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

個人情報保護について

事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サー

びス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いません。

事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

虐待防止について

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待防止等のために、次に掲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の選定を行い必要な措置を行います。
- (2) 虐待防止検討委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 苦情解決体制の整備を行います。
- (4) 研修などを通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (5) 個別支援計画など適切な支援の実施に努めます。

従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

カスタマーハラスメント防止について

当ステーション従業者に対して、暴言・暴力等ハラスメント行為が発生した場合は、管理者等が関係者間で協議し解決を図ります。解決が困難で健全な信頼関係が構築できず、訪問看護の効果が期待できないと判断した場合は、事業所責任者や行政や居宅介護支援事業所等に相談の上、訪問看護の中止または契約解除とすることがあります。

感染症発生・まん延防止、自然災害発生時への対応

当ステーションは自然災害発生時及び訪問看護事業所において感染症が発生し、またはまん延しないよう対策を講じます。

- (1) 感染対策委員会及び防災委員会を設置し、感染症の予防及びまん延防止、自然災害時のための指針を整備し、研修及び訓練を年1回以上実施します。
- (2) 感染症発生時、自然災害発生時の業務継続ガイドライン（BCP）を作成し非常時の体制で早期の業務再開をはかるために必要な措置を講じます。また業務継続計画の周知・研修・訓練の実施を行います。
- (3) 業務継続のため、近隣の訪問看護ステーションと連携し必要な看護ケア継続を行います。