

重要事項説明書

1. 事業者

名称	社会医療法人 康和会
所在地	札幌市豊平区月寒東2条18丁目7-26
代表名	加藤 康夫 (法人 理事長)
電話番号	011-852-8866

2. 事業所

名称	訪問看護ステーションしらかば	
所在地	札幌市豊平区月寒東3条18丁目20-48	
管理者名	石川 恭子 (所長)	
電話番号	011-852-8816	
訪問看護	指定年月日：平成11年11月1日	指定番号：0390324
介護保険訪問看護	指定年月日：平成12年4月1日	指定番号：0160390324
介護予防訪問看護	指定年月日：平成18年4月1日	指定番号：0160390324

3. 事業目的・運営方針

・目的

高齢者の医療の確保に関する法律・健康保険法・他の法令により指定訪問看護を行う事業所として、在宅療養を行っている高齢者及び患者、障害者等が健康状態に応じて可能な限り自立した日常生活を送れるように健康の維持増進を支援します。また、療養生活が継続できるよう、地域の医療を推進することを目的とします。

・方針

地域、利用者及び家族の健康のニーズを把握し、目標を共有しながら一緒に問題を解決していきます。また、保健医療福祉サービス機関や職種と連携をとり、適切なサービスを迅速に提供します。

4. 職員の職種・職務内容

管理者（看護師）	1名	所属職員の指導監督、関係機関との連携、設備物品の管理等適切な運営が行われるように総括します。
看護師 常勤専従3名 常勤兼務1名	4名	主治医より交付された指示書に基づき訪問看護計画書及び介護予防訪問看護計画書・報告書を作成し、指定訪問看護を提供します。
理学療法士 非常勤1名	1名	身体機能の評価、主治医の指示に基づく機能訓練及び指導をします。

5. 営業日・営業時間

月～金曜日 9:00～16:50	電話による24時間対応体制は無休 日曜日・祝日・12月31日～1月3日休業 休日の訪問は相談に応じます
土曜日 9:00～12:20	

6. 訪問看護サービスの提供方法

- ・ 主治医が訪問看護ステーションに交付した「指示書」により看護師等が利用者を訪問し、訪問看護計画書を作成して計画的に看護を提供します。また、利用者の病状や行なった看護について主治医へ報告します。
- ・ 介護保険のサービスを利用されている場合には、介護支援専門員の立てた「ケアプラン」と主治医の交付した「指示書」に沿って訪問看護計画書を作成して計画的に看護を提供します。また、利用者の状態や行った看護について介護支援専門員と主治医へ報告します。
- ・ 上記の訪問看護計画書は利用者または家族の同意を得た上で交付致します。
- ・ 計画的な訪問はもとより緊急の状態変化に対しては、必要に応じた対処をすると共に適宜主治医への連絡を致します。

連絡先：訪問看護ステーションしらかば 011-852-8816

7. 訪問看護の内容

- ① 全身状態の観察
 - ② 食事・排泄の援助
 - ③ 体の向きを変える
 - ④ 清潔の援助（入浴・体を拭く・手足を洗う・洗髪・着替え・爪きり等）
 - ⑤ 床ずれの予防・処置
 - ⑥ リハビリテーション
 - ⑦ 薬の管理・相談
 - ⑧ 気持ちに対する援助
 - ⑨ ご自宅での看取りに対する援助
 - ⑩ 医療器具、器械の管理
 - ⑪ 医師の指示による医療処置
 - ⑫ 療養生活や介護についての相談（住宅環境や介護用具、各種サービスについても含む）
- ※ 24時間対応体制：24時間いつでも電話で相談に応じたり、緊急時状態に応じて訪問する体制を取っています。

8. 事業の実施地域

札幌市内：豊平区 清田区 白石区 厚別区（その他相談に応じます）

9. 苦情の窓口

連 絡 先	電 話 番 号
訪問看護ステーションしらかば 管理者 石川恭子 月～金曜日 9:00～16:50	011-852-8816
北海道	011-231-4111（代表）
札幌市役所	011-211-2111（代表）
札幌市豊平区役所	011-822-2400（代表）
札幌市白石区役所	011-861-2400（代表）
札幌市清田区役所	011-889-2400（代表）
札幌市厚別区役所	011-895-2400（代表）
北海道国民健康保険団体連合会	011-231-5161（代表）

10. 利用料その他の費用 別紙

苦情対応手順

1. 苦情を受ける〔原則的には苦情窓口担当者〕
 - 1) 「来所」あるいは「訪問」で苦情を受ける場合
 - ① サービス担当者が受けた場合は苦情窓口担当者へ報告する
 - ② 苦情窓口担当者が利用者に面接で話を伺う事を申し入れる
 - 2) 「電話」「FAX」「文書」「その他」で苦情を受ける場合
 - ① 一旦受け付けるが、苦情窓口担当者が利用者に面接で話を伺う事を申し入れる
2. 苦情の内容を伺う「訪問看護に関するものか否かの判断も行う」
 - 1) サービス担当者について
 - ① 利用者の苦情及び要望を聞く
 - ② サービス担当者に苦情の心当たりがあるか事実確認を行う
 - 2) サービス内容について
 - ① 利用者の苦情及び要望を聞く
 - ② サービス担当者に苦情の心当たりがあるか事実確認を行う
 - 3) 訪問看護以外のものについて
 - ① 利用者に担当事業所に連絡しても良いか確認を取り、連絡する
3. 苦情に対処する
 - 1) サービス担当者について
 - ① 事業所内でサービス担当者と改善方法を話し合う
 - ② 利用者に改善方法を提示した上で担当者の交代を希望するか確認する
 - 2) サービス内容について
 - ① サービス内容が訪問看護計画と合っているか再確認する
 - ② サービス内容が訪問看護計画と合っている場合利用者のニーズを再アセスメントし計画を変更し同意を得る
 - ③ サービス内容が訪問看護計画と合っていない場合計画通り実行するように修正する

※ 北海道 札幌市 国民健康保険団体連合会等から苦情に対する質問や照会があった場合にはそれに応じ調査に協力する。また指導助言を受けた場合には必要な改善を行う。
4. 苦情に関する記録をする
要望・苦情記録に必要事項を記入する
5. その他
苦情に関して事業所内で情報交換をし、対応について職員全員で検討し同じ苦情が出ないように、改善できるように努める。

事故防止について

I. サービス提供場面

「社会医療法人康和会：安全管理指針」に基づき、訪問看護ステーション「安全対策マニュアル」「医療処置マニュアル」等に則り行動する。

II. 車輛・交通場面

1. 運転方法・運転姿勢・交通法規・交通マナー等を守る
2. 車輛の始業前点検を必ず行う
3. 特に車体外観の点検も忘れずに行い、以上を発見もしくは疑わしいと思った場合にはどのような些細な事でも総務車輛係へ連絡し対処する。
4. 夜間・悪天候・冬道などは状況に応じて安全運転に努める
5. 時間には余裕を持って行動する
6. 利用者宅で駐車する時には予め駐車所場所を確認し、塀・車庫・家屋等に損害を与えないように十分注意する
7. 訪問看護車輛に利用者及び家族の同乗を認めない
どんなに希望されてもお断りする 同じ場所へ移動するときには営業者に同乗するか利用者・家族は営業者か自家用車を利用していただく

事故発生時の対応

I. 「社会医療法人康和会：安全管理指針」に基づき、訪問看護ステーション「安全対策マニュアル」「緊急時の対応マニュアル」等に則り行動する。

1. 医療事故発生時は利用者の生命及び健康と安全を最優先に考え行動する。
 - ① 緊急度や治療の必要度を判断し、応急処置をするとともに主治医へ連絡する。
 - ② 主治医の指示に従い、当該利用者の家族・関わる居宅介護支援事業所・市町村等へ速やかに連絡する。
 - ③ 事故の内容により、管理者・介護事業所部長・所長・法人理事長に速やかに報告し指示を仰ぐ。その後所定の報告書を作成し、保管する。
2. 交通事故発生時は「交通事故発生時の対応」に則り行動する。
 - ① 警察・救急（必要時）へ連絡し対応する。
 - ② 法人事務局 所属長へ速やかに報告し指示に従う。
3. サービス提供中に賠償すべき事故が発生した場合には法人へ報告し契約のとおり損害賠償を行う。
4. 事故の原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じる。