

「訪問看護」重要事項説明書

当事業所はご利用者に対して訪問看護サービスを提供します。
事業所の概要や提供するサービスの内容、利用上ご注意くださいを次の通り説明します。

1. 事業者

- | | |
|-----------|---------------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 なごみの杜 |
| (2) 法人所在地 | 群馬県利根郡昭和村大字糸井 1757 番地 311 |
| (3) 電話番号 | 0278-30-3331 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 西松 輝高 |
| (5) 設立年月日 | 平成16年 8月18日 |

2. 事業所の概要

なのはな訪問看護ステーション

- | | |
|-------------|--------------------------------|
| (1) 名称 | なのはな訪問看護ステーション |
| (2) 所在地 | 群馬県沼田市上之町 1149 番地 |
| (3) 電話番号 | 0278-22-3355 |
| (4) サービスの種類 | 訪問看護（平成31年1月1日） |
| (5) 指定事業所番号 | 群馬県知事指定 第0690086号（平成31年1月1日指定） |
| (6) 管理者氏名 | <u>平松 美枝子</u> |
| (7) 事業の目的 | |

事業所の看護師等が、訪問看護の必要性を主治医に認められたご利用者に対し、適切な訪問看護サービスを提供すること。

(8) 運営方針

①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、療養生活を支援し、心身の機能の維持回復及び生活機能の維持又は向上を目指すものとする。

②事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

(9) 通常の実施地域

沼田市、昭和村、川場村、みなかみ町、片品村、高山村、渋川市、
新潟県南魚沼郡湯沢町

（地域外の方でもご希望の方はご相談ください）

(10) 営業日 月～日曜日（但し、12月30日～1月3日までを除く）

(11) 営業時間 8:30～17:30

3. 職員の配置状況

- (1) 管理者 1名（常勤兼務）
(2) 看護職員 8名（常勤専従3名、常勤兼務1名、非常勤専従4名）

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

4. 提供するサービスの主な内容と利用料金

- (1) 主治医による訪問看護指示書及びケアマネージャーからの居宅サービス計画に基づき、ご利用者の希望を踏まえた訪問看護計画書を作成し、下記のサービスを提供いたします。

- ① 病状・障害の観察
- ② 清拭・洗髪等による清潔の保持
- ③ 食事及び排泄等日常生活上の世話
- ④ 褥瘡の予防・処置
- ⑤ リハビリテーション
- ⑥ ターミナルケア
- ⑦ 認知症患者の看護
- ⑧ カテーテル等の管理
- ⑨ 療養生活や介護方法の指導
- ⑩ その他医師の指示による医療処置

(2) 利用料金

別紙料金表参照

- (3) 利用予定日の前日までに利用中止の申し出がなかった場合のキャンセル料

利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合、キャンセル料として下記の料金をお支払い頂くことがあります。ただし、ご利用者の体調不良等、正当な理由がある場合はこの限りではありません。

① 利用予定日の前日までに申し出があった場合は、キャンセル料金はいただきません。

② 利用予定日の前日までに申し出が無かった場合は、当日のサービス料金の自己負担相当額をいただきます。

- (4) 原則として1か月ごとに計算し、翌月の10日すぎ頃にご請求となりますので、以下のいずれかの方法でお支払ください

ア. 現金によるお支払い（請求月の20日頃までにお支払い下さい）

イ. 金融機関口座からの自動振替（引落）※所定の申込用紙は事業所にあります。郵便局又は群馬県内に本店のある金融機関からの自動引落をご利用になれます。

原則として、毎月20日（土・日・祝日の場合は翌営業日）に引き落としとなりますが、残高不足等で引落されなかった場合は、お手数ですが事業所の窓口で現金にてお支払い下さい（郵便局の場合は、30日に再振替となります）。

（入金確認まで日数を要しますので、領収書発行まで多少の時間がかかります）

5. 緊急時の対応方法

サービスを実施中に、ご利用者の症状に急変などがあった場合は、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行います。また、ご家族や必要に応じて介護支援専門員等への連絡を行います。

6. 事故発生時の対応

ご利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、市町村、ご利用者の家族、ご利用者に係る居宅介護支援事業者等に速やかに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、当事業所において、事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

7. 苦情処理等

ステーションは、提供した指定訪問看護に係るご利用者又はその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するため、苦情等を受け付けるための窓口を設置します。また、苦情等の内容について記録します。

8. 虐待防止に関する事項

(1) ステーションは、利用者の人権擁護・虐待の防止のため次の措置を講じます。

- ①虐待を防止するための看護師等に対する研修の実施
- ②利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ③その他虐待防止のために必要な措置

(2) ステーションは、指定訪問看護の提供中に、看護師等又は養護者（ご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ご利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報いたします。

9. 身体拘束等の原則禁止

(1) ステーションは、サービス提供にあたっては、ご利用者又は他の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を除き、身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」といいます。）を行いません。

(2) ステーションは、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、ご本人又はご家族に対し、身体拘束の内容、理由、期間等について説明し同意を得た上で、その態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記載いたします。

10. 個人情報の保護

- (1) ご利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- (2) ステーションが得たご利用者又はその家族の個人情報については、ステーションでの介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じてご利用者又はその家族の同意を得させていただきます。
- (3) 従業者であった者に、業務上知り得たご利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

11. サービスご利用にあたっての留意事項

- (1) サービス提供にあたっては、複数の看護職員又は理学療法士、作業療法士、言語聴覚士が交替して訪問します。特定の職員を指名されても、対応できない場合がございますのでご了承下さい。
- (2) 当事業所及び職員に対するお心付けは、一切お断りさせていただいております。
 - ①「前頁2」に定められたサービス以外の業務を事業所及び職員に依頼することはできません。
 - ②当事業所の職員に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動はご遠慮下さい。
 - ③サービス実施のために必要な備品等（水道・電気・ガス・電話等）は使用させていただきます。
- (3) 訪問看護計画書及び訪問看護報告書の作成にあたっては看護職員と理学療法士等が連携し作成致します。訪問看護の利用開始時およびご利用者の状態の変化などに合わせ定期的な看護職員による訪問によりご利用者の状態の適切な評価を行います。
- (4) 1人のご利用者に対して複数の訪問看護ステーションや医療機関において指定訪問看護及び管理を行う場合は訪問看護ステーション間及び訪問看護ステーション・保険医療機関において十分に連携を図るものとします。

12. 苦情・要望・相談の受付について

- (1) 当事業所における受付
 - 窓口担当 管理者：平松 美枝子
 - 電話番号 0278-22-3355
 - 受付時間 月～土曜日の8：30～17：30
ただし、緊急を要する場合は24時間対応いたします。
- (2) その他の苦情やご相談の受付機関
群馬県医療安全相談センター（県庁医務課）

- 電話番号 027-221-1110
027-221-1112
- 受付時間 月～金曜日の9:00～17:00

1.3. 損害賠償について

事業者の責任により利用者等に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について、ご利用者等に故意又は過失が認められる場合は、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

1.4. サービス利用をやめる場合

利用期間中は、以下のような自由がない限り、継続してサービスを利用できますが、仮に下記事項に該当するに至った場合には、当事業所のサービス利用は終了とします。

- ①ご利用者が死亡した場合
- ②ご利用者が介護保険施設に入所した場合
- ③事業所が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当事業所が医療保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご利用者等から利用終了の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい）
- ⑦事業所から利用終了を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい）

(1) ご利用者等からの利用終了の申し出

いつでも利用者等から利用サービスの全部又は一部を終了することができます。その場合には希望する利用終了日の14日前までに申し出て下さい。

但し、以下の場合には即時に利用サービスの全部又は一部を終了することができます。

- ①利用料金の変更に同意できない場合
- ②ご利用者が入院された場合
- ③事業所もしくはサービス事業者が正当な理由なく本書に定めるサービスを実施しない場合
- ④事業所もしくはサービス事業者が守秘義務に違反した場合
- ⑤事業所もしくはサービス従事者が故意又は過失により、利用者の身体・財物信用等を傷つけ、または著しい不信行為、その他サービス利用を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業所からの利用終了の申し出

以下の事項に該当する場合には、利用サービスの全部又は一部を終了させていただくことがあります。

- ①ご利用者等が、利用開始時に利用者の心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこ

れを告げず、または不実の告知を行い、その結果サービス提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

- ②ご利用者等による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ご利用者等が、故意又は重大な過失により事業所又はサービス事業者の生命・身体・財物・信用などを傷つけ、又は著しい不信行為を行うこと等によって、サービス提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ご利用者が入院・入所、転居されるなどで、連絡の無い場合やサービス提供が困難な場合

（3）利用の終了に伴う援助

サービス利用が終了する場合には、事業所はご利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。