

運営規程の概要

事業所名	厚生連平鹿訪問看護ステーション		サービスの種類	訪問看護
所在地	秋田県横手市前郷字ハツ口 3 番 1		管理者	佐藤 美和子
連絡先	TEL 番号	0182-33-0632	FAX 番号	0182-32-5861
営業日	月～金 ※土日祝日お休み		その他の年間の休日	年末年始(12月30日～1月3日) お盆(8月13日～8月14日)
営業時間	平日 8:30～17:00		備考	営業時間以外も常時連絡をとれる体制になっています。
実施地域	横手市(旧横手市・旧平鹿町・旧増田町・旧十文字町・旧雄物川町・旧大森町・旧大雄村・旧山内村)、美郷町一部(旧仙南村)			

従業者の勤務体制

管理者 看護師 1 名

看護師等 看護師 常勤 3 名以上（常勤職員うち 1 名は、管理者と兼務）

秘密の保持

- 従事者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する個人情報について、利用者または第三者の生命、身体などに危険の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。
- 事業者は、従事者が退職後在職中に知り得た利用者及びその家族の個人情報の秘密の保持を行います。
- 事業所はサービス担当者会議等において個人情報を用いる場合は利用者及びその家族の同意をあらかじめ得ることとします。

緊急時の対応

看護師などは(介護予防)訪問看護を実施中、利用者の症状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡し、適切な処置を行います。

事故発生時の対応及び事故処理の体制

- 事業者は、利用者に対する(介護予防)訪問看護の提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行い、必要な措置を講じます。
- その事故の状況及び事故に際してとった処置について記録しておきます。
- 賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

ハラスメント対策

利用者・家族等が職員へ暴力、ハラスメント行為を行った場合及び職員が利用者・家族等への暴力行為を行った場合は、サービスを中止し、状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。(叩く・蹴る・暴言で威嚇する・怒鳴る・身体を押さえつける・性的な発言をする・叫ぶあるいは大声を出す)

高齢者虐待防止に関する事項

○事業者は、利用者等の人権擁護・虐待防止のため虐待防止に関する責任者を設置し、職員に対する虐待防止の啓発、普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

○虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。

身体的拘束の禁止

○事業所は、原則として身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。ただし、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合は身体拘束等を行うことがあります。

○行動を制限する場合は、利用者の家族等に十分な説明を行い同意を得ると共に、その態様および期間、その際の利用者の心身の状況並びにやむを得ない理由及び経過について記録します。

相談・苦情窓口

○（介護予防）訪問看護に関する相談・苦情については下記の窓口で対応します。

電 話 番 号	0182-33-0632
担 当 者	管理者 佐藤 美和子
対 応 時 間	平 日 8:30～17:00

○ 苦情処理体制及び処理手順は下記のとおりです。

① 担当者は、利用者等(以下苦情申立人)から面接や電話にて寄せられた苦情を受付し、記録書を作成します。

② 苦情申立人への訪問による苦情内容の事実確認を行ないます。

又、担当看護師に事実確認を行ないます。

訪問看護希望の再確認を行い、主治医及び居宅介護支援事業所へ連絡し、看護計画の改善を図ります。

③ 必要に応じて関係者と連絡調整を行ないます。

④ 苦情申立人に調整結果、改善事項、指示内容等を通知し、了解を得られるよう努力します。

⑤ 苦情の内容の改善状況について、苦情申立人へ確認を行ないます。

⑥ 解決が難しい場合は、公的機関に苦情申出が出来ることを説明します。

⑦ 苦情処理は速やかに行なうものとし、その経過、成果を台帳に記載します。