

□ 5 訪問看護利用に当たっての留意事項

以下の点にご留意頂き、円滑な訪問看護の提供にご協力下さい。

(1) 医療保険の訪問看護の対象者

下欄に記載の疾病等の患者及び医療保険の精神科訪問看護の利用者は、医療保険の訪問看護の対象者となるため、介護保険の訪問看護は利用できません(前記3(1)の注2参照。)。この場合には、事業所にご相談下さい。

末期の悪性腫瘍、多発性硬化症、重症筋無力症、スモン、筋萎縮性側索硬化症、脊髄小脳変性症、ハンチントン病、進行性筋ジストロフィー症、パーキンソン病関連疾患(進行性核上性麻痺、大脳皮質基底核変性症及びパーキンソン病(ホーエン・ヤールの重症度分類がステージ3以上であって生活機能障害度がⅡ度又はⅢ度のものに限る。))をいう。)、多系統萎縮症(線条体黒質変性症、オリブ橋小脳萎縮症及びシャイ・ドレーガー症候群をいう。)、プリオン病、亜急性硬化性全脳炎、ライソゾーム病、副腎白質ジストロフィー、脊髄性筋萎縮症、球脊髄性筋萎縮症、慢性炎症性脱髄性多発神経炎、後天性免疫不全症候群、頸髄損傷及び人口呼吸器を使用している状態。

(2) 主治医の特別指示がある場合

主治医が、利用者が急性増悪により一時的に頻回の訪問看護を行う必要がある旨の特別指示(特別指示書の交付)を行った場合は、交付の日から14日間を限度として医療保険の対象となるため、この間、介護保険の訪問看護は利用できません。この場合は、事業所にご相談下さい。

(3) 他の訪問看護ステーションを利用する場合

他の訪問看護ステーションを利用する場合は、サービスの調整等が必要になりますのでお知らせ下さい。

(4) 利用者の病状及び心身の状態等に関する正確な情報のご提供

利用者の病状及び心身の状況等に応じた適切なサービスを提供するために、これらにつきできるだけ正確な情報をご提供下さい。

(5) 電気、ガス又は水道等の無償使用

- ① 看護師等が、訪問看護の提供のために電気、ガス又は水道を使用する必要があるときは、無償で使用させていただきます。
- ② 看護師等が、訪問看護の提供に関して事業所等に連絡する必要があるときは、無償で電話を使用させていただきます。

(6) 訪問看護の利用の中止(キャンセル)の場合のご連絡

利用者側のご都合により、特定の日時における訪問看護の利用を中止(キャンセル)する場合は、中止する日の前営業日の17時までにご連絡下さい。

(連絡先電話番号042-754-5121)但し、利用者の緊急の入院その他やむを得ない事由がある場合は、この限りではありません。なお、留守番電話に録音も可能です。

※ 別紙1 参照

(7) 禁止行為

訪問看護の利用に当たっては、次に掲げる行為は行わないで下さい。

- ① 看護師等の心身に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある行為
- ② 事業者又は事業所の運営に支障を与え、又は与えるおそれのある行為
- ③ その他、訪問看護の提供を困難にし、又は困難にするおそれのある行為

□ 6 訪問看護契約の契約期間

利用者と事業者との訪問看護の提供に関する契約(以下「訪問看護契約」といいます。)の契約期間は、契約で定めた日から利用者の要介護度認定の有効期間満了日までとします。

契約期間の満了により、訪問看護契約は終了します。ただし、契約期間満了日までに、利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合は、同一の条件で契約は自動更新されるものとします。更新後も同様とします。

□ 7 訪問看護契約の終了

(1) 訪問看護契約の当然終了

契約期間中であっても、訪問看護契約は、次に掲げる事由によって当然に終了します。

- ① 利用者の要介護状態区分が、自立又は要支援と判断されたこと。
- ② 主治医が訪問看護の必要性がないと認めたこと。
- ③ 利用者が介護老人福祉施設、介護老人保健施設若しくは療養病床に入所又は入院したこと。(3か月以上)
- ④ 利用者が認知症対応型共同生活介護の利用を開始したこと。
- ⑤ 利用者の死亡
- ⑥ 事業所の滅失又は重大な毀損により、訪問看護の提供が不可能になったこと。
- ⑦ 事業所が介護保険法に基づきその指定を取り消されたこと。

(2) 利用者の契約解除による終了

利用者は、事業者に対し、訪問看護契約を終了させる日から起算して7日前までに解除を申し入れることにより、契約を終了させることができます。

但し、利用者は、次に掲げるいずれかの場合には、解除の申し入れにより、直ちに本契約を終了させることができます。

- ① 利用者が入院したとき。
- ② 事業者がその責(せ)めに帰すべき事由により訪問看護契約の条項に違反したとき。
- ③ その他やむを得ない事由があるとき。

(3) **事業者の契約解除による終了**

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、訪問看護契約を解除することができます。

- ① 利用者が利用料等の支払いを3か月以上遅延し、事業者が相当の期間を定めて催告したにもかかわらずその支払いをしなかったとき。
- ② 利用者が前記5記載の各留意事項に違反したことその他の事業者の責めに帰すことのできない事由により、当該利用者に対して訪問看護を提供することが著しく困難になったとき。

(4) **事業の廃止等を理由とする事業者の契約解除による終了**

事業者は、訪問看護事業の廃止、休止又は縮小(営業地域の縮小を含む。)をするときは、訪問看護契約を終了させる日から起算して少なくとも30日前に解除の申し入れを行うことにより、訪問看護契約を解除することができます。

(5) **契約終了の際の連携等**

事業者は、訪問看護契約の終了に際し、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治医及び居宅介護支援事業者に対する情報提供並びに保険医療サービス又は福祉サービスとの連携に努めます。

☐ **8 守秘義務及び個人情報の取扱い**

(1) **守秘義務**

事業者は、訪問看護を提供する上で知り得た利用者又はその家族等に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏洩しません。契約が終了した後も同じです。

(2) **個人情報の取扱い**

事業者は、利用者又はその家族等の個人情報は、「個人情報の保護に関する法律」その他関係法令を遵守して適切に取り扱います。

☐ **9 苦情への対応**

(1) **事業者の苦情対応体制**

事業者は、下欄に記載のとおり、苦情に対応します。

苦情対応責任者	事業所の管理者		
苦情対応体制	受付時間	事業所の営業時間中(表2参照。)	
	申出方法	電話番号	042-754-5121
		ファックス	042-730-3782
		面接	事業所又は利用者の居宅において。
苦情対応の基本的な方法	事業者は、苦情を受付後、速やかに苦情に係る事実の確認を行い、その結果に基づき、必要な改善策を検討立案し、利用者又はその家族に説明するとともに、改善策を実施し、その後も、適宜、改善策の実施状況を点検し、再発防止に努めます。		

(2) 行政機関その他の苦情受付機関

事業者以外の苦情対応機関として、下欄記載の機関があります。

相模原市 介護保険課	所在地 : 相模原市中央区富士見6-1-20 電話番号 : 042-707-7046
神奈川県国民健康 保険団体連合会	所在地 : 横浜市西区楠町27-1 電話番号 : 045-329-3447

□ 10 事故発生時の対応

(1) 緊急連絡その他必要な措置

事業者は、利用者に対する訪問看護の提供により事故が発生した場合には、速やかに、市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 事故原因の分析と再発防止策

事業者は、訪問看護の提供により発生した事故の原因を分析し、再発防止策を講じます

(3) 損害賠償

事業者は、事業者の責めに帰すべき事由により訪問看護契約の各条項に規定する義務に違反し、これによって利用者に損害を生じさせたときは、利用者に対し、その損害を速やかに賠償します。

□ 11 人権擁護・虐待防止

利用者及びその家族等、事業者、従業者に関する虐待防止について事業者及び従業者は利用者及び利用者家族等の人権 擁護と虐待防止等の為、担当者を置き指針を定め対策を検討する委員会を設置し、おおむね6月に1回の定期的かつ必要に応じた委員会の開催及び年1回の研修を実施します。前述の結果について職員に周知徹底し、サービス提供する上で利用者と利用者家族等及び従業者に関する虐待の防止に努めます。利用者の身体の拘束については、利用者本人及びその家族等、従業者等の生命又は身体を保護するため緊急やむえない場合に限ります。その際は、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむえない理由を記録します。事業者及び従業者は、業務において虐待(疑い含む)を発見した場合は、速やかに然るべき連絡先へ通報・報告し必要な措置を講じます。また、上述の状況及び対応、講じた措置について記録し5年保管します。

□ 12 ハラスメントの防止

従業者に関するハラスメントの防止について 事業者は従業者が受けるハラスメント等の行為を禁止し、防止の為の指針を定め対策を講じます。前述について職員に周知徹底し、従業者に関するハラスメント等の防止に努めます。事業者は業務において従業者にハラスメント等の行為が行われていることを発見した場合は、速やかに然るべき連絡先に相談・通報し防止と改善にするものとします。

□ **13 感染予防及びまん延防止について**

利用者とその家族等、事業者、従業者に関する感染予防及びまん延防止について 事業者及び従業者は、利用者及び利用者家族等の感染予防及びまん延防止のため、指針を定め、対策を検討する委員会を設置し、定期的かつ必要に応じた委員会の開催、研修・訓練(シュミレーション)各年1回以上を実施します。上述の結果について職員に周知徹底し、サービス提供をする上で利用者と利用者家族及び職員に関する感染防止・まん延防止に努めます。

□ **14 業務継続計画の策定等について**

感染症や非常災害の発生時の業務継続計画について事業者及び従業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に係る指定居宅サービス(指定介護予防サービス)の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための指針を定め、業務継続計画を策定し、その計画に従い必要な措置を講じます。業務継続計画について従業者に周知するとともに必要な研修及び訓練を各年1回以上実施します。また、計画の定期的な見直し及び必要に応じた変更を行います。

□ **15 訪問看護の提供記録**

(1) **記録の整備保存**

事業者は、利用者に対する訪問看護の提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

(2) **記録の閲覧又は謄写**

利用者は、事業者に対し、訪問看護の提供に関する提供記録の閲覧又は謄写を請求することができます。この場合において、事業者は、「個人情報の保護に関する法律」その他関係法令に従って適切に応じます。謄写に要する費用は、前記4(1)の4)のとおり、利用者の負担となります。

事業者は、異常の重要事項につき説明し、利用者はこれに同意した。

(事業者説明者)	}	署名は署名欄 へ
(利用者)		
(利用者代理人)		