

訪問看護ステーション星が丘のサービス内容と運営について

(重 要 事 項 説 明 書)

事業所名	医療法人社団洋精会 訪問看護ステーション星が丘
代表者名	上原 文香
住 所	栃木県宇都宮市星が丘1丁目7番38号 (医療法人社団洋精会 沼尾病院内)
サービスの種類	訪問看護
電話番号	028-623-0337
指定年月日	平成8年4月1日
事業者番号	0960190049

1 私たちの仕事

医療法人社団洋精会 訪問看護ステーション星が丘（以下 星が丘）があなたに提供するサービスは、以下の通りです。

- ・ このサービスの提供にあたっては、あなたの心や体の様子、生活状況をきちんと理解した上で、要介護状態（要支援状態）の改善もしくは悪化の防止となるような適切なサービスを提供します。また、訪問看護師・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士は医学的管理を行っている主治医の指示に基づき、サービスを提供します。
- ・ あなたの了解を得て、主治医の方にご意見をお尋ねすることがあります。
- ・ サービスの提供は懇切・丁寧に行い、分かりやすいように説明します。もし分からないことがあったら、いつでも星が丘の職員に遠慮なくご質問ください。
- ・ 使っているサービスにあなたが満足できないときは、改善のための調節や連絡をあなたの立場で進められます。

2 星が丘の職員

(1) 星が丘の職員体制は次のとおりです。

管理者兼保健師	常勤	1 名
看護師	常勤	名
	非常勤	名
理学療法士	非常勤	名
作業療法士	非常勤	名
言語聴覚士	非常勤	名

(2) あなたを担当する訪問看護師・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士は（ ）です。

(3) 星が丘の監督責任者は管理者・黒崎 雅子です。苦情等がありましたら遠慮なくご連絡ください。

3 担当職員の変更

あなたはいつでも担当の職員の変更を申し出ることが出来ます。その場合、変更を拒む正当な理由がない限り、変更の申し出に応じます。ただし、事業所の都合で担当職員の変更がある場合には、事前にあなたの了解を得ます。

4 営業時間と営業日

営業時間は午前 8 時 3 0 分から午後 5 時 0 0 分です。日曜日と祝日、土曜日の午後はお休みです。お盆と年末年始は沼尾病院の営業日に準じます。
※訪問看護緊急時の契約をされている方で時間外に緊急で看護のご相談が必要になったときは星が丘に連絡して下さい。(別紙参照)

5 利用料金

このサービスの利用料及びその他の費用は以下の通りです。

(1) 利用料

要介護または要支援認定を受けられた方は、介護保険負担割合証による自己負担割合に応じた額をお支払いいただきます。保険料の滞納により、法定代理受領が出来なくなった場合、1 ヶ月の利用料の全額をお支払いいただき、星が丘サービス提供証明書を発行します。このサービス提供証明書を後日宇都宮市の窓口を提供しますと、介護保険から給付割合に応じた払い戻しを受けられます。

(2) 交通費

サービス実施地域である宇都宮市にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は訪問看護師等が訪問するための交通費の実費が必要です。

(3) その他

必要に応じていただくことがあります。

6 キャンセル料

連絡なくサービスをキャンセルした場合には、実費にてご清算いただくことがあります。

7 サービス提供実施地域

宇都宮市

8 計画書等の交付

訪問看護計画及びその実施状況に関する書類が必要な場合は、いつでも交付しますので、お申し出ください。

9 苦情があるときは

サービスについての苦情は、下記のところでお受けします。

訪問看護ステーション星が丘

受付担当者：黒崎 雅子 電話 028-623-0337

解決責任者：黒崎 雅子 F a x 028-622-2598

宇都宮市役所高齢福祉課 電話 028-632-2906

(8:30~17:00) F a x 028-632-3040

栃木県国民健康保険団体連合会 電話 028-643-2220

(8:30~17:00) F a x 028-643-5411

10. サービスの第三者評価の実施状況について

星が丘が提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点からの評価は行なっておりません。

11 その他

星が丘が、仕事上知ることになったあなたやご家族の個人情報については、正当な理由無しに漏らすことはありません。サービス担当者の会議などで個人情報を用いる場合は、あなたや家族の同意を前もって得る事をお約束します。

【別紙①】 苦情の対応について

【苦情対応責任者（緊急時における責任者）】

医療法人社団 洋精会 訪問看護ステーション星が丘

黒崎 雅子 電話 028-623-0337

FAX 028-622-2598

- 1 担当者が不在の時は、他の職員が対応できるようにすると共に、担当者が必ず引き継ぎます。
- 2 お受けしました苦情につきましては、事業所で検討させていただき、対応させていただきます。

【苦情対応の流れ】

（職員の対応などに関すること）

苦 情



苦情受付



苦情対応責任者



事実関係の調査



苦情申し立て者に状況を説明
改善方法を説明

（サービス内容などに関すること）

苦 情



苦情受付



苦情対応責任者



事実関係の調査



サービス担当者会議等開催
サービス内容の検討

苦情申し立て者に説明

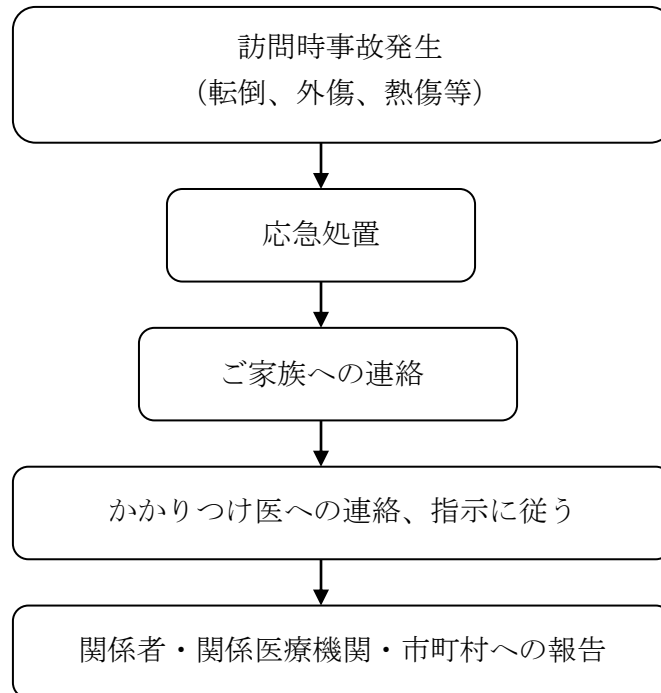
【公的な苦情受付機関】

宇都宮市役所高齢福祉課	電話 028-632-2906 FAX 028-632-3040
栃木県国民健康保険団体連合会	電話 028-643-2220 FAX 028-643-5411

【別紙②】 緊急時の対応について

【緊急時は下記に従って対応いたします】

◎訪問時事故発生



◎訪問時容態が急変

