

8. 感染症蔓延及び災害等発生時の対応

(1) 感染症蔓延及び災害等発生時は、その規模や被害状況により通常の業務を行えない可能性があります。災害時の情報、被害状況を把握し安全を確保したうえで、利用者の安否確認や支援、主治医や関係機関との連携、必要時の訪問を行います。

(2) 指定感染症蔓延時には通常の業務を行えない可能性があります。感染症の拡大状況を把握し、予防対策を講じて必要な訪問を行います。

9. 高齢者への不適切な対応防止

本事業者は、利用者様等の人権の擁護・虐待等ハラスメントの防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 研修を通じて、従業者の人権意識の向上や知識技術の向上に努めます。

(2) 居宅サービス計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

(3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者がご利用者等の権利擁護に取り組める環境整備に努めます。

10. 相談窓口、苦情対応

当事業所の訪問看護に関するご相談・苦情については、次の窓口で対応いたします。

苦情相談窓口	電話番号 0977-76-6670 FAX 番号 0977-76-8151 相談責任者 南 美沙子
--------	---

当事業所以外に次の機関の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

別府市介護保険担当課	住所 別府市上野口1番15号 電話番号 0977-21-1111
大分県国民健康保険団体連合会	住所 大分市大手町2丁目3番12号 大分県市町村会館内 電話番号 097-534-8470

11. その他

(1) 次に掲げる事項が生じた場合は、当事業所に速やかに連絡してください。

* 入院した場合

* 介護保険証や医療受給者証等の記載内容に変更が生じた場合

* 居宅介護支援事業所を変更した場合

* 生活保護を開始または廃止する場合

* 公費負担医療の受給資格を取得または喪失した場合