

訪問看護

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
<p>家族</p>	<p>母は住宅型有料老人ホームで訪問看護のサービスを受けている。母には持病があり透析も受けているため、24時間看護師が常駐しているホームに入居を決めた。契約では週1回訪問看護を受け、緊急時にも対応してくれるはずだったが、先日全身に痛みを訴えたにも関わらず、常勤の看護師も夜勤の看護師も訪問介護員にバイタルを取ったり湿布を貼るよう指示するだけで、何も対応してくれなかった。かかりつけ医に相談し、病院で検査をすると、大腿骨を骨折していることが判明した。看護師は全く観察していなかったのではないかと市にはすでに連絡をしている。この看護師の対応が正しいかどうか判断してほしい。</p>	<p>相談者は、母がもうすぐ退院するので不安であると言われる。施設を変わりたいのであれば病院の医療相談室に相談することもできることを伝えたが、あのような看護師がいることが許せない、医療従事者として許されるべき行為なのか本会に判断してほしいと言われるため、そのような判断はできない旨を伝える。看護師が自身で行っていないサービスを本会に請求しているのではないかと疑わしいと言われるため、事業所にサービスの実績記録の提供を求めていると伝えた。</p>
<p>本人</p>	<p>私は、訪問看護のサービスを受けているが、事業所に電話しても全然繋がらず、不信感が募っている。事業所の市外局番は府内のものだが、電話をかけてみると他県に繋がる。訪問看護事業所に連絡を取りたいがどうすれば良いか。電話に出よう事業所を指導して欲しい。</p>	<p>訪問看護師は多忙なため、全員外出している可能性もあり、他県に繋がるのは、転送になっているのではないかと伝える。本会には事業所の指導の権限がないこと、24時間連絡体制加算が算定可能な事業所ならば、必ず連絡が取れる電話体制が必要になることを伝え、併せて市に相談するよう伝えた。</p>
<p>家族</p>	<p>父は5年前からサービス付き高齢者向け住宅に入居している。担当の介護支援専門員は、サ高住に入居する前からの担当で、外部の居宅介護支援事業所である。最近父の認知症の症状が悪化しているため、サ高住から心療内科医の診察を受けることを勧められた。又、医師から訪問看護の指示が出るかもしれないとのことで、サ高住から訪問看護の契約書を渡された。まだ診察も受けていないのに契約書にサインしなければならないのか。</p>	<p>訪問看護は医師の指示に基づいてサービス提供されることを説明し、医師の診察で指示が出てから契約したいことを事業所に伝えることに問題はないことを伝える。相談者は費用のことや自己負担割合についても心配されていたため、契約の際に料金やサービス内容についての説明を求めると説明した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
本人	<p>私は24時間対応の訪問看護を利用している。訪問看護は日中だけでよいと言っているのに、7月は4日間、夜間に看護師が来たので、3回の夜間訪問は拒否した。すると、その後は夜間に電話が度々かかってくるので、夜間に連絡があると気が高ぶったり、血圧が上がることを介護支援専門員に相談した。介護支援専門員は、訪問看護事業所に私の思いを伝えてくれて、来月からは他の訪問看護事業所に変更しようと言ってくれている。このような利用者の意見を聞いてくれない事業所を指導してほしい。</p>	<p>相談者に、居宅サービス計画に基づいてサービスが行われていないのかを聞くと、計画とは違うことが行われていると言われる。相談者は、7月分の請求金額が気になっていることと、訪問看護事業所に対する指導を求めていると言われる。請求金額については介護支援専門員に確認してみるように、事業所に対する指導については、本会にはその権限がないこと伝えた。</p>
家族	<p>母親が利用している訪問看護事業所から、母親の暴言を理由に、一方的にサービス提供を拒否された。事業所が一方的にサービス提供を打ち切ってもよいのか。</p>	<p>契約の重要事項説明書の記載内容を確認するように伝え、介護保険法の運営基準にある提供拒否の禁止、及びサービス提供困難時の対応について説明する。正当な提供拒否であるかどうかの判断については、市に相談するように助言した。</p>
本人	<p>訪問看護の記録について聞きたい。主治医へ提出している訪問看護報告書を見せてほしいと事業所に言うと、開示請求するよう言われたので手続きをしている。主治医へ提出している訪問看護報告書と訪問看護記録書Ⅱは同じものなのか。また、訪問看護計画書は開示請求をする必要はないのか。</p>	<p>訪問看護記録書Ⅱは、訪問看護の日々のサービスの実施記録であり、主治医へ提出する訪問看護報告書は、利用者の病状の経過や訪問看護の内容等について記載した報告書で、定期的に主治医に提出しなければならないことを説明する。訪問看護計画書については、サービスを受けるに当たって、事業所は利用者に説明し、同意を得て交付しなければならないものであるため、開示請求の手続きを行う必要はないことを説明した。</p>
家族	<p>夫が住宅型有料老人ホームに入居している。契約時に主治医と訪問看護事業所をホームから指示され、契約したが、度々訪問看護事業所が変更される。きちんと引き継ぎが行われているかが心配である。また、訪問看護事業所が変更となるので、契約書と重要事項説明書に印鑑を押して送り返してほしいと郵送されてきた。いつも突然送られてくる。介護支援専門員に相談したところ、事業所に問い合わせているとのことだった。</p>	<p>事業所については、利用者自身によるサービスの選択が定められており、住宅型有料老人ホームがサービス事業者を指示できないことを説明する。訪問看護事業所を変更しなければならない場合は、必ず介護支援専門員が利用者や家族に意向を確認する必要があることを説明する。また、契約書と重要事項説明書については、説明して同意を得なければならないことを説明し、内容を確認し、十分理解した上で締結するように助言する。また、介護支援専門員とよく相談するように助言した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>母親が訪問看護を利用することになった。 訪問看護事業所から介護保険ではなく医療保険になると言われた。 母親は肺気腫で在宅酸素療法をしている。 どのような状態だと医療保険になるのか教えてほしい。</p>	<p>訪問看護が医療保険の適応となる場合については、厚生労働省が定める疾患や状態、急性憎悪期の特別訪問看護指示書がある場合、精神科訪問看護であることを説明する。詳細については、訪問看護事業所に説明を求めるように案内した。</p>
その他	<p>伯母が訪問看護事業所からリハビリを受けることになった。事業所から事前に料金等の説明もなく、主治医から訪問看護指示書が届いたと言って、いきなりサービスを開始された。 開始当日、サービスの時間内に、契約をして実際に受けるサービス時間が短くなったが、サービスを提供する前に契約と料金の説明があるべきではないのか。</p>	<p>サービスの提供時間は、居宅サービス計画や訪問看護指示書に沿って定められているため、基本的にはサービス提供に費やされるものであることを説明する。 事業所はサービス提供の開始に当たり、あらかじめ料金の説明を含めた重要事項について、利用者や家族に説明を行い、同意を得なければならないことも説明した。 具体的な判断や指導を求められるのであれば、指導の権限がある市に相談することを案内した。</p>
家族	<p>母親が住宅型有料老人ホームに入居し、訪問看護と訪問介護を利用している。介護支援専門員のケアプランでは、毎週水曜日の11時から11時30分に訪問看護を利用することになっているが、たびたび看護師が時間に遅れてくる。看護師からは、時間に遅れる旨の連絡はないうえに、実施記録の控えにはケアプラン通りの時間が記載されていた。このようなことは、介護保険の現場では、よくあることなのか。</p>	<p>訪問看護は、介護支援専門員がケアプランに位置付けた時間帯に提供されるもので、前の利用者に時間がかかった等で遅れる場合もあるが、時間がずれることが常態化しているのであれば、ケアプランの変更について検討が必要であることや、実施記録については、実際に提供した時間を正確に記録しなければならないことを説明する。訪問看護師から時間に遅れることについて連絡がないことも含め、苦情としてホーム長や介護支援専門員に伝えるように助言する。話し合いの結果、改善されない場合は、事業所への指導権限がある市へ相談するように伝えた。</p>
家族	<p>母親が訪問看護事業所からリハビリを受けている。尿道留置カテーテルが必要となり、同事業所に看護職員の訪問を依頼したが、計画的に訪問できないと言われたため、別の事業所にもお願いしたい。2か所の訪問看護事業所を利用することは可能か。介護支援専門員が市に確認したところ可能だと言っている。</p>	<p>主治医が訪問看護事業所に指示を出し、居宅サービス計画の変更を行えば、2か所の事業所を利用することは可能であるが、利用にあたっては、介護支援専門員とよく相談するように伝えた。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
その他	<p>診療所の事務職員からの相談である。訪問看護事業所から、訪問看護指示書の依頼があった。利用者は、当診療所に通院しており、今のところ訪問看護の必要性はないため、指示書は書けないと院長から伝えたと、既に訪問看護を提供したので、指示書を書いてもらわないと困ると事業所から言われた。指示書がないのに勝手に訪問看護を提供してもよいのか。</p>	<p>訪問看護は、主治医が訪問看護の必要性を認めたものに限られるものであり、提供の開始に際しては指示書の交付を受けなければならないことを説明し、主治医の指示がなく独断で訪問看護を提供することはできないことを伝える。訪問看護事業所に理解してもらえないのであれば、指導の権限のある市に相談するように伝えた。</p>