

訪問看護

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	家族が利用している訪問看護サービスに対して不満がある。重要事項説明書に苦情相談の窓口として国保連が記載されていたため連絡をした。	相談者に確認すると、訪問看護は介護保険ではなく、医療保険で利用しているとのことであった。本会は介護保険サービスに関する苦情・相談の窓口であり、医療保険の相談には応じられない旨を説明して電話を終えた。
家族	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つた。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。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。	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と伝えたが、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るサービスを本会に請求しているのではないか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はどうかと伝えた。
本人	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。	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、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。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	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。	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。
家族	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。	訪問看護が医療保険の適応となる場合は、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。
家族	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つたが、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。	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。
家族	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。	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に相談するように伝えた。

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正在している。</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>
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ると、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>