

# 看護師以外の職員によるオンコール対応 マニュアル

株式会社柳竹

訪問看護ステーション まる

令和6年6月

## 1. 事前準備

- (1) 緊急時訪問が必要となった場合の、看護職員・連絡先・待機場所（利用者宅到着までの所要時間）を把握しておく。
- (2) オンコール用のスマートフォンの充電、通知音の設定を確認しておく。
- (3) ミーティングやカルテ等を通して、緊急の連絡がくる可能性が高い利用者を把握しておく。必要に応じて、担当職員から申し送りを受ける。MCSにて職場内での情報共有も行っておく。

## 2. 当日の対応

【オンコール用の電話に着信があった場合】

- (1) 利用者情報を確認できる状態にする（カイポケやMCSを閲覧）。
- (2) ご本人やご家族から、訴えを丁寧に聴取する。記録用紙に必要事項を記入する（別添）。緊急訪問の必要性について、看護師の判断を確認し、すぐに折り返しの連絡をいれる旨を伝え、一度通話を終了する。

\*具体的な聴取内容

- ・利用者名（フルネーム）
  - ・電話口の方の氏名、ご本人との関係・続柄
  - ・電話連絡に至った経緯
  - ・現在のご本人の状況（ベッドに臥床している、床に倒れている、出血しているなど）
  - ・ご本人に意識があるか
  - ・症状や訴え（発熱、疼痛、呼吸苦、嘔気嘔吐、外傷など。具体的なバイタルが分かる場合は確認）
  - ・症状や訴えはいつから出現したか
  - ・救急外来の受診や救急車の手配ができる状態か
  - ・ご本人のみの場合、ご家族やご友人の支援は仰げる状況か
- (3) 当日の緊急訪問対応の看護師へ、速やかに記録用紙の情報とあわせて伝達する。  
※緊急訪問が必要な場合は、「誰が、何時頃、訪問するか」折り返しの連絡をいれる。緊急性が高く、救急搬送が必要な場合は、看護師から折り返しの連絡をいれ、搬送の指示を行う。  
※緊急訪問は不要と判断した場合は、看護師から折り返しの連絡をいれ、経過観察の説明をする。  
※緊急訪問をしない場合も、必要に応じて時間をおいて看護師から状況確認の連絡をする。また主治医やケアマネジャー、キーパーソンとも必要に応じ情報共有を図る。  
※記録用紙は、当日対応した看護師と管理者が補記及び最終確認し、保管する。

## 緊急対応時の記入用紙

オンコール当番 ( )

対応看護師 ( )

管理者 ( )

連絡が来た時間	令和 年 月 日 時 分
利用者名 (フルネーム)	様
緊急連絡者 (続柄)	様 (続柄 )
主訴・経緯	
病態・症状	
連絡に対する対応	<input type="checkbox"/> 電話対応 <input type="checkbox"/> 緊急訪問 <input type="checkbox"/> その他( )
主治医等からの指示	
指示内容実施後の経過	
各方面への連絡	<input type="checkbox"/> 主治医 <input type="checkbox"/> ケアマネ <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> その他 ( )
記録・共有	<input type="checkbox"/> 訪問看護記録 <input type="checkbox"/> 事業所内での情報共有

## 訪問看護ステーション まる 緊急時訪問看護（24時間体制）連絡対応に関するご説明

令和6年6月より、緊急時訪問看護（24時間連絡体制）について、以下に掲げる事項のいずれにも該当し、ご本人やご家族等からの連絡相談に支障がない体制を構築している場合、看護師以外の職員が連絡相談を担当しても差し支えないとの法改正がありました。

当事業所におきましても、体制を整備した上で、看護師以外の職員（具体的には理学療法士等）が連絡相談にあたることがあります。

### \*具体的事項・実施要件\*

- (1) 看護師以外の職員が、ご本人やご家族等からの電話連絡・相談に対応する際のマニュアルが整備されている。
- (2) 緊急の訪問看護の必要性の判断を、看護師が速やかに行える連絡体制及び、緊急の訪問看護が可能な体制が整備されている。
- (3) 事業所の管理者（看護師）は、連絡相談を担当する看護師の勤務体制・勤務状況を常に把握している。
- (4) 看護師以外の職員は、電話連絡・相談を受けた際に、所定の記録用紙に情報を記載するとともに、速やかに看護師へ報告する。報告を受けた看護師は訪問の必要性を判断するとともに、報告内容等を所定の記録用紙に記録する。
- (5) 上記対応について、ご本人やご家族等の同意を得た上で実施する。
- (6) 訪問看護事業者（株式会社柳竹）は、連絡相談を担当する看護師以外の職員について都道府県知事に届け出る。

※重要事項説明書（緊急時訪問看護同意書）への署名をもって上記内容への同意と致します。尚、この書面は重要事項説明書（緊急時訪問看護同意書）とともに保管をお願い致します。