**オンコール規定**

**●手当と代休**

**1.オンコール手当**

**（1）電話所持手当**

・1番電話：　●●円

・2番電話：　●●円

**（2）緊急訪問手当**

・平日（帰宅後の訪問）60分未満：▲▲▲円（20分でも30分でも一律）

・平日夜間（22～5時）：▲▲▲円

・平日60分以上：▲▲▲円

・休日（5～22時）60分未満　▲▲▲円

・休日夜間（22～5時）▲▲▲円

・休日60分以上▲▲▲円

**2.代休**

**（1）詳細**

・手当の支給に加え管理者承認の上、**●時間**の振替休暇の取得を認める

・平日、休日問わず、1回の当番において緊急訪問及び複数回でも**一律●時間**の振替とする

・平日は**22時から9時まで**を1回

休日は**9時から18時まで**を1回

**18時から9時まで**を1回とする

・代休の使用は1時間単位の使用を認める**（期限は1カ月）**

**（2）取得例**

・休日　10時訪問1回　20時訪問1回⇒代休●時間+手当

・休日　11時訪問1回　15時訪問1回⇒代休●時間+手当

・平日　23時訪問1回 ⇒代休●時間+手当

**●契約から事前準備、緊急訪問の基準**

**3.緊急契約後の流れ**

・緊急番号のお知らせを利用者様、ご家族にお渡しする。

・緊急携帯に利用者様、ご家族の電話番号を登録する。

・Ibowに訪問時に必要な情報を入力。

・事業所内で利用者様からかかってきそうな内容とその対応方法について

看護メンバー内で共有する。

看護職以外がオンコール携帯を所持する場合は当番時に利用者様情報を共有する。

**4.緊急携帯当番時の事前準備**

★事前の情報収集が1番大切(ただしすべての情報を覚えておく必要はない)

**(1)利用者様の把握**

・誰が頻回に電話がかかってくるのか？

・どんな内容でかかってくることが多いのか？

・電話があるとしたらどういう内容が可能性として高いか？

**(2)対応方法の把握**

・緊急時の指示内容はどんな内容か？

・主治医やCM、キーパーソンは誰か？

・対応方法が決まっていない場合はどうするか？

・利用者様によって自宅の独自ルールや注意点はないか？主治医の連絡方法は？

　24時間体制と看護記録Ⅰにしっかりと上記情報を残しておく。

**(3)事業所内での申し送り**

・オンコールを持つ人が困らないようにするため、

　朝礼や個別にでも対応状況を口頭かLINE　WORKSにて申し送る。

・前の当番の人が声をかける。

・オンコール対応は心身共に大変だからこそ、

　皆で協力し、業務負担を分担し合うこと。

**5.緊急訪問をする時の基準**

**(1)基準**

➀電話では判断に必要な情報が十分に得られない場合。

②電話では指示出しによる対応が利用者様、ご家族、その他支援者が行えない場合。

➂看護師等が訪問しなければ解決できない場合。

④利用者様・ご家族との関係性など訪問を行わない事で今後の看護展開に支障をきたす、

　もしくは訪問を行う事でよい影響を及ぼす場合。

⑤医療処置を伴う状況かつ訪問が必要な場合、原則看護師が訪問を行う。

医療処置を伴わない状況かつ訪問が必要な場合、看護師以外での訪問も行う。

**●電話聴取する内容とオンコール時の流れ**

**6.聴取する内容**

**(1)内容**

・利用者様の名前(フルネーム)。

・電話している人は誰か。

・現在の状況。

・本人に意識があるか。

・どういう症状があるのか。

・いつから症状が出現したか。

・現在どのような状態で連絡しているか。

　(現在ベッドに臥床している、床に倒れている、など)

**(2)電話対応する際の心構えと言葉がけについて**

・電話でやり取りしている時に一番大切なことは

　利用者様、家族に安心してもらうこと。

・自分以上に利用者様、ご家族の方が焦ったり、緊張しています。

・ゆっくり丁寧に、安心してもらえる声掛けを心掛けましょう。

・「大変でしたね。」「すぐ行きますね。」「頑張りましたね。」

　の言葉が利用者様、ご家族を救う事もあります。

**7.緊急時の報告・記録フローチャート**

|  |
| --- |
| **電話に出る** |

|  |
| --- |
| 利用者様・家族からの相談内容の情報を得る（カルテで情報を確認）  **上記の聴取内容を確認** |

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　しない

緊急訪問

カルテの経過記録に電話内容を記載

する

|  |
| --- |
| 1. カルテの経過記録電話を記載 2. 訪問内容を看護記録Ⅱに記載 |

|  |
| --- |
| **翌営業日、管理者・スタッフで共有** |

**8.緊急対応の目的と基準**

**（1）目的**

安定した療養生活の継続と利用者様とご家族の安心のため、

状態変化があった際に早期発見・対処と重症化の予防を行う目的で

利用者様、ケアマネ、主治医（ケースにより）と相談のもと契約する。

**（2）基準**

・体調不良や医療創の不具合などで、看護師に相談したいとき。

・主治医に相談するほどではないが不安であるとき。

・救急車など緊急対応の必要性があるか相談したいとき。

**9.緊急対応時・後の連絡**

**(1)緊急対応時**

・指示にない状況、対応が求められた場合は

　一度主治医に対応方法を確認すること。

・対応が夜間帯であるが翌日の連絡では遅いと判断した場合は

　管理者や責任者と相談のもと、主治医とCMに状況報告すること。

・看護師以外の職員が訪問した際、利用者様から看護に関する内容を質問され返答できない場合で

　➀返答を急ぐ場合

オンコール担当の看護師の緊急携帯に連絡し状況を報告、対応を相談する。

②返答を急がない場合

　利用者様に『翌日、担当看護師から〇〇様に連絡するように伝えておきますね』と返答し、

　勤務時間内に担当看護師にLINE　WORKSで連絡又は対面時に

対応時の状況報告と利用者様へ電話をかけてもらうように伝えること。

**(2)緊急対応後**

・オンコール対応後の翌営業日、

➀対応したことを翌営業日に、スタッフ全体にLINE　WORKSで周知し、

　　電話対応のみ行った場合は24時間体制、

　　訪問対応した場合は看護記録Ⅱ、

に対応記録を残すこと。

②利用者様の担当者かオンコール対応者から主治医とCMに対応後の報告を行う。

　 電話連絡が取れない場合や先方の要望があれば、FAX報告をすること。

**10.電話当番**

**(1)輪番制について**

1番携帯電話と2番携帯電話を、

管理者含めた常勤看護師、非常勤看護師（24時間対応ができる看護師）が輪番制で持ち回す。

状況に応じて看護師以外の職種が当番する場合もある。

**(2)輪番制の方法について**

基本的に常勤、非常勤問わず全員で1番2番をローテーションとする。

人員配置が不備の場合はこの通りではなく柔軟に対応すること。

**(3)手当について**

1番携帯電話または2番携帯電話を所持している日については手当が支給される。

手当額や代休についてはp1.手当と代休を参照。

**(4)手当支給時の入力について**

用意されている緊急等シフト実績シートに

電話当番の実績（1番、2番）と緊急訪問の日時、訪問時間を**当月末までに**記入する。

**11.営業時間外の緊急電話対応及び緊急訪問について**

**(1)営業時間外の緊急対応について**

事務所の営業時間外の緊急電話当番と営業時間外の緊急訪問に手当が支給される。

**(2)営業時間内の緊急対応について**

営業時間内に緊急電話に対応した場合や緊急訪問した場合は手当の対象とならない。

**(3)当番時の移動手段について**

電話当番は社用車もしくは社用バイクでの帰宅を認める。

（駐車場代は領収書と共に会社へ請求）

**(4)緊急対応時の直行直帰について**

緊急訪問時は自宅から利用者様宅への直行直帰を認める。

(2024年5月1日再編集)