



## ①オンコールとは

平日：業務終了時間 17：30～翌 8：30 / 土日：終日 利用者さんまたはご家族からの電話対応  
電話での相談で対応できる場合もありますし、緊急で訪問が必要な場合もあります。

社用代表電話 052-792-7752



## ②オンコール担当する際の事前準備

- (1) 事前の家族の連絡先や本人の意思を確認しておく。救急車のように早く来れない事を伝えておく。
- (2) 情報収集が肝！医療機器を使用している方や日中から体調が不安定である方、転倒リスクの高い状況にある方、退院直後である方など 事前に把握。
- (3) 部品類の補充 (4) 飲酒は控え、不要な外出の予定は組まないようにします。

## ③視聴する内容

・利用者さんの名前(フルネーム)・電話している人は誰か・現在の状況・本人の意識があるか・本人の訴え(疼痛、呼吸苦、嘔気嘔吐、外傷など)・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(ベッドに臥床している、床に倒れているなど) →Dr 報告へ 緊急で往診か？緊急搬送か

④ ③の情報収集ができれば、緊急訪問が必要か、電話での対応でその後が安全に過ごせるかを判断します。

## ⑤電話対応の際のポイント

- ・具体的な情報収集を行う・現状起っている事象を説明する・ご家族に対処を依頼する場合、介護力、理解力に合わせた説明をする
- ・今後起こりうるリスクを説明する・再度連絡が必要となるラインをお伝えする・時間をおいて状態確認をする・主治医へ一連の対応とその後の経過を報告する・意識レベルの低下や呼吸停止などの急を要する内容であれば、すぐに緊急要請をしていただくよう伝える

## ⑥緊急訪問の際のポイント

- ・どの程度の時間で到着するかお伝えする・到着までに行っていたきたい対処をお伝えする・必要な場合にはご家族に緊急要請をしていただく・到着したら全身状態を観察し主治医へ報告する・主治医の指示に従って対応し、その後の経過を報告する・緊急搬送の手順を確認しておく
- 緊急電話が重なる場合は、所長に応援を依頼する。搬送後サマリーFAX 救急隊員への情報提供(バイタルなど) 死が予測される場合のご家族への説明アセスメントした事を伝える。ケアマネさん・ご家族へ説明し、報告する。