

ペイシェントハラスメントに対する指針

▶当施設のご入所様へ

当施設では、全ての利用様に「安全で安心できる医療の提供」を理念に掲げております。当施設の全ての職員が安心して業務に従事できる環境を整えることも重要と考えております。以下、当施設ではペイシェントハラスメントに対する厳正な方針を定めております。

以下のような行為はペイシェントハラスメントに該当しますのでご注意ください。

▶利用者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・施設の提供する介護サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、施設が提供する介護サービスの内容とは関係がない場合

▶要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・SNSなどによる誹謗中傷

▶要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・交通費の請求や利用料の不払い要求
- ・金銭保証の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

※被害を受ける恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合は、警察通報はもとより、弁護士等のしかるべき機関に相談する等厳正に対処します。