

患者様・利用者様によるハラスメント行為に関する方針

医療法人徳隣会

1. 基本方針

医療法人徳隣会は、患者様・利用者様とそこご家族との信頼関係を大切に、安心して医療・介護サービスを利用していただける環境づくりを目指しています。

その一方で、職員の安全や尊厳が損なわれるような言動・行為（ハラスメント行為）が生じた場合、医療・介護サービスの安全な提供が困難となります。

当法人は、職員を不当な要求やハラスメント行為から守り、より良い医療・介護サービスを提供するため、以下の方針を定めています。

2. ハラスメント行為の定義

当法人では、次のような言動・行為を「ハラスメント行為」とみなします。

- ・ 暴言、威圧的な言動（怒鳴る、人格を否定する発言など）
 - ・ 過度で不合理な要求（度を越えた謝罪、即時対応の強要等）
 - ・ 電話を通じた職員を長時間拘束する行為、執拗な電話、連続コール、威圧的、攻撃的な電話、無理な要求、職員個人への不当要求
 - ・ 職員を長時間拘束する行為（受付での居座り等）
 - ・ 脅迫、威嚇行為（危害を示唆する発言、反社会的勢力を想起させる言動）
 - ・ インターネット、SNS などでの誹謗中傷・虚偽の投稿
 - ・ その他、職員の安全、健康を損ねると判断される行為
- ※正当なご意見・ご要望はこの限りではありません。

3. 当法人の対応について

ハラスメント行為が確認された場合、当法人は次のような対応を行うことがあります。

- ・ 管理者、本部職員による対応への切り替え
- ・ 必要に応じた複数名での対応
- ・ 診療・介護サービスの一時中断または中止
- ・ 契約の解除（訪問診療・訪問看護・訪問リハビリを含む）
- ・ 警察や弁護士など外部機関への相談・通報
- ・ 安全確保のための訪問停止

特に訪問診療・訪問看護などご自宅に伺うサービスにおいては、職員の身体的・精神的安全が確保できないと判断した場合、サービスの継続はできません。

4. 職員の安全とプライバシーの保護

ハラスメント行為が発生した場合、職員の心身への負担に配慮し、必要に応じて経営本部が職員に代わって対応します。

事案に関する情報は法令に従い適切に取り扱い、関係者以外に共有されることはありません。

必要に応じ、警察等の公的機関へ情報提供を行う場合があります。

5. まとめ

医療法人徳隣会は、患者様・利用者様とそのご家族の皆様へ安全で質の高い医療・介護サービスを提供できるよう努めています。

そのためには、職員の安全と尊厳が守られた環境が不可欠です。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、何卒お願い申し上げます。