

# 医療法人信愛会・利用者権利擁護指針 (コンプライアンスルール)

※介護保険施設及び介護サービス事業におけるコンプライアンスルールとは、単に法令の遵守と最低基準を守るだけのルールではなく、利用者の基本的人権を侵害することなく、利用者一人ひとりのニーズに応えるサービス提供を行うためのスタッフの専門性を高める為の行動指針です

## (総合的な視点)

- ・ 私たち信愛会の職員は、人が見ているときも、見ていないときも、いつも変わらぬ対応を行います。
- ・ 利用者ひとりひとりの普通の生活(権利)を守ります。
- ・ ひとりひとりの心身の状態や希望に沿った支援を行います。
- ・ 認知症の方にも、子ども扱いせず、ひとりひとりの生活習慣を尊重し、希望やニーズに沿った対応をします。
- ・ 自分で決めることが出来るようにお手伝いします。
- ・ 金銭の取扱を明らかにします。
- ・ 法令等を常に確認し、そのルールに基づいたサービス提供を行います。

## <普通の生活(権利)支援とは>

- ・ 一人の人として尊重し、敬います。
- ・ ひとりひとりに合った楽しみを持って生活できるようにします。
- ・ お風呂やトイレなど、普通の生活が安心してできるようにします。
- ・ 外出したり、会いたい人に会えるように調整するなど、ひとりひとりの思いや希望を尊重します。
- ・ 地域の住民としての活動参加の機会を持てるように支援します。

## <丁寧な話し方・聞き方>

- ・ 誰に対しても「〇〇さん」と呼びます。
- ・ 小さな子供に使うような言葉を使わず、普通の丁寧な言葉を使います。
- ・ 専門用語は使わず、その人にわかりやすい平易な言葉を使います。
- ・ 足を止めて、顔を見て話を聞きます。
- ・ 思い、心配、嬉しい・・・等を受け止めて共感します。

## <丁寧な対応>

- ・ 常に所在と安全に気を配ります。
- ・ 常に様子と体調に変わりがないか気かけます。
- ・ 一人ひとりに対して挨拶します。
- ・ 必ず説明し了解を得ます。
- ・ 行動を決めることを押し付けず、提案し、決めたことを尊重します。
- ・ より良いサービスが出来るように常に勉強します

認知症等で判断の難しい方に対しても介護してあげるという態度をとりません。以下の虐待行為を行いません。

### (身体虐待)

- ・ 排泄や食事等で失敗したときに、子供をしつけるようにたたく
- ・ 部屋や玄関に鍵をかけて閉じ込める。
- ・ 介護服を着用させる。

### (言葉・心理的虐待)

- ・ 「なにやってるのよ」「汚い」「くさい」と怒鳴る。
- ・ その日の気分に対応を変える。
- ・ 目でにらんだり、大声で威嚇する。おびえさせる。
- ・ 返事をせず無視する。

### (性的な虐待)

- ・ 排泄等のことを回りに聞こえるように話す。「〇〇さん、おしっこ漏らしているよ」等。
- ・ ワイセツな言葉で侮辱する。
- ・ 性的な行動を強要する。

### (介護放棄・ネグレクト)

- ・ オムツ、下着を濡れたまま放置する。
- ・ 具合が悪いのに診察を受けさせない。
- ・ 十分な食事を出さない、水分補給をしない、食欲がなく食べられない状態を放置する。
- ・ 安全に過ごしているか確認しない
- ・ 汚れを放置する。

### (経済的虐待)

- ・ 買い物を頼まれお釣りを渡さない。
- ・ 通帳を預かり、勝手に使う。
- ・ 財産を勝手に処分する。

私たち信愛会の職員は利用者に対しても、ご家族に対しても、いつも同じく丁寧な対応、丁寧な話し方に努め、話をよく聞くことに努めます。