ペイシェントハラスメントに対する基本方針

１.理念との関係

当院は、「皆様に愛され信頼される病院」であり続けるために、「すべての患者さん・ご家族が安心して医療を受けられる環境」、そして「職員が安心して働ける環境」の双方を守ることが大切であると考えます。そのため、患者さん・ご家族と職員の信頼関係を維持し、質の高い医療を提供することを目的とし、ペイシェントハラスメントに対する基本方針を定めます。

２．ペイシェントハラスメントとは

ペイシェントハラスメントとは、患者さん・ご家族からの言動・要求のうち、その手段や態様が社会通念上不相当であり、かつ、職員の職場環境が害されるものを言います。

３．基本的な対応

当院は、患者さん・ご家族からの職員に対するハラスメントを容認しません。ハラスメント行為が確認された場合は、事象によっては、診療継続困難と判断し、診療の停止・退院・立入禁止となります。職員の尊厳や安全を脅かす迷惑行為や類する事象があった場合は、警察への通報・法的措置を行う場合もあります。

４．ペイシェントハラスメントの具体例

①威圧的な言動・暴言（大声）・暴力（傷害）・脅迫・悪質クレーム
②拘束（長時間の対応の強要）・居座り・器物破損等（危険物持ち込み）・窃盗
③個人情報の侵害（盗撮・SNS 投稿）・病院や職員への誹謗中傷
④セクシュアルハラスメント・ストーカー行為・各種ハラスメント
⑤その他
過剰な診療・過剰な看護・特別な処遇などの不当な要求
差別的言動・社会通念上不相当と考えられる執拗な言動　等

６．患者さん・ご家族へのお願い

正当な相談・ご意見・苦情はこの限りではありません。安心して医療が提供できる環境を守るため、ご理解とご協力をお願いします。