

当院は、地域の皆様のかかりつけ医として患者さん、ご家族に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えて、安心・安全な医療を提供することを心掛けています。しかしながらごく一部の患者さんやご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定するもの、職員の尊厳を傷つけるもの、他の患者さんに対して影響を及ぼすものもあり、これらの言動は職場環境及び診療環境の悪化を招く、重大な問題となりえます。当院では職員の人権を尊重するために禁止事項を定め、これらの要求や言動に対しては毅然とした態度で対応します。場合に応じて、警察に通報することや診療をお断りさせていただくこともあります。円滑で良好な診療環境維持のため、ご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。

ペイシェントハラスメントの定義

患者さんやご家族等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当院職員の就業環境が害されるもの 出典：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）

禁止事項

1. 医院が提供した医療・サービスのうち過誤（ミス）・過失が認められないことへの補償等の要求
2. 医院の提供する医療・サービスの内容とは関係がないことへの要求
3. 身体的な攻撃（暴行・傷害）
4. 精神的な攻撃（大声をあげる・暴言・脅迫・中傷・名誉棄損・威圧的な言動、土下座の要求）
5. 建物・設備・機器・備品など病院所有物の汚損、毀損、窃盗
6. 危険物の持ち込み
7. 許可のない長期滞在、職員を長時間拘束する行動（不退去・居座り・監禁・長時間の電話や対応）
8. 差別的な言動
9. わいせつ行為、セクシャルハラスメント
10. 許可なく動画撮影・録音し、データをインターネットやSNSに公開する行為
11. インターネットやSNSでの医院や職員に対する誹謗中傷
12. 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
13. 交通費の請求や不当な診療費の不払い要求
14. 過剰な診療の要求
15. 過剰な謝罪の要求（土下座等）
16. 金銭保証の要求

患者さんへのお願い

当院では、すべての患者さんとの信頼関係を大切に、患者さんに安心して医療を受けていただけるよう努めております。ご理解とご協力をお願いいたします。

- ・職員は、患者さんの気持ちに寄り添い、丁寧な対応を心がけます。
- ・診療において人、時間にも限界があり、ご希望に沿えない場合もありますことをご理解ください。
- ・もし、ご不満に思われることがありましたら、ハラスメント行為を行わないでください。
- ・ご不安な点やご心配なことがありましたら、ご遠慮なくお近くの職員へお申し出ください。
- ・院内では、他の患者さんへのご配慮をお願いいたします。

皆様のご理解とご協力が、より良い医療の提供につながります。ご理解のほど、よろしくをお願いいたします。