

当院のペイシェントハラスメントに対する方針 患者さん・ご家族・職員を守るための方針に関するご理解について

患者さん、ご家族の方へ【安心・安全な医療提供のためのお願い】

あま市民病院(以下「当院」)は、患者さんやご家族の皆さんに寄り添い、信頼にお応えできる最善の医療サービスの提供に努めております。

私たちは、すべての皆さんが安心して受診できるよう、お互いを尊重し合える環境を大切にしたいと考えています。しかし残念ながら、一部の方による過度な要求や、職員・他の患者さんへの心ない言動、暴力、ハラスメント行為など、皆さんの尊厳を傷つける事案が発生しております。こうした行為は、医療の質を低下させ、大切な診療環境を損なう重大な課題となっております(これらを「ペイシェントハラスメント」と呼びます)。

当院は、職員だけでなく、共に過ごす患者さんやご家族の皆様の安全を守るため、こうした迷惑行為には、組織として適切に対応してまいります。

■ペイシェントハラスメントの定義

患者さんやご家族からのご要望のうち、その内容が妥当性を欠くものや、実現するための手段・形が社会通念上ふさわしくなく、職員の働く環境を著しく阻害するものを指します。

当院では、次のような迷惑行為が見受けられた場合、やむを得ず診療をお断りすることがございます。皆さんの安全を守り、円滑な医療を継続するため、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

1. 迷惑行為の具体例

- (1) 職員への心ない言葉や、差別的な発言
- (2) 大声での威圧的な言動や、他の方を不安にさせる振る舞い
- (3) 診療に関する無理な要求や、ルールを外れた優先対応の強要
- (4) 職員への身体的接触や、暴力行為
- (5) 性的な嫌がらせや、不快な言動(セクシャルハラスメント)
- (6) 職員のプライバシーを侵害する行為(無断での撮影、SNSへの投稿など)
- (7) 診療の妨げとなるような長時間の滞在や、繰り返しの言動
- (8) 許可なく診療エリアへ立ち入る行為
- (9) 第三者の無断同席や、面会の強要
- (10) 金銭や物品の要求や贈与の強要
- (11) 職員への脅迫、または事実に基づかない警察・行政への通報
- (12) その他、病院の安心・安全な環境を損なう行為

※被害を受ける恐れがある場合や実際に被害があつたと判断される場合は、警察へ相談させていただくことがあります。

2. ハラスメントへの対応

【当院の対応方針について】皆様に安心して受診いただくため、ハラスメントに該当する行為が見受けられた際は、以下の通り対応させていただきます。

- ・ **組織的な対応**: お一人の声に個人で抱え込みず、病院全体で状況を正確に把握し、複数名で誠実に対応いたします。
- ・ **診療の継続について**: 信頼関係を築くことが難しく、適切な医療の提供が困難であると判断した場合には、以降の診療をお断りすることがございます。
- ・ **安全確保のための措置**: 著しく環境を損なう行為については、退去や退院をお願いする場合がございます。
- ・ **外部機関との連携**: 必要に応じて警察への協力要請や、弁護士等の専門家と連携し、法的な助言に基づいた対応を行います。

患者さんと職員が、互いに尊重し合い、安心して医療を受けられる環境を守るため、私たちは一貫して適切な対応を心がけてまいります。

3. 患者さん・ご家族へのお願い

【より良い医療を共に創るために】当院は、患者さんやご家族の皆さんとの絆を第一に考え、安全で心休まる医療を提供できるよう日々努めております。質の高い医療を継続するためには、皆様と医療スタッフとの間の「あたたかいコミュニケーション」と「信頼関係」が何よりの力となります。

もちろん、皆さんからの真摯なご意見やご要望には、これまで通り真心を込めて耳を傾けてまいります。すべての皆様が安心して過ごせる病院づくりのため、何卒ご理解とご協力を願い申し上げます。



院内では次のような
行為を**禁止**しています

- 大声・罵声・いやがらせ行為
- 暴力・おどし行為
- その他診療に支障を
きたす行為

なお、注意・制止など
職員の指示に
従わない場合は
警察へ通報します。