

【ペイシエントハラスメントに対する方針】

○ペイシエントハラスメントに対する基本方針

医療法人仁寿会石川病院（以下、当院）は「地域のために思いやりと信頼性の高い治療・看護を目指す」という理念を基に、病院スタッフが一体となって、地域に貢献できるように信頼性と質の高い医療を提供することを心掛けています。

その一方で、非常に遺憾なことに、ごく一部の患者さまやそのご家族さま（以下、患者さま等）から、当院の職員に対する誹謗中傷や不適切な発言が確認されております。

当院は、患者さま等からのご意見・要望に対しては、これからも真摯に対応してまいります。同時に、ペイシエントハラスメントに該当する行為に対しては、法令及び社会通念に基づき、適切かつ冷静に対応いたします。そうすることで、職員一人ひとりが、心身ともにいきいきと活躍できる「働き甲斐のある職場」となり、患者さま等に、より質の高い医療サービスを提供することが出来るとの思いから、「ペイシエントハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

○ペイシエントハラスメントとは（定義）

ペイシエントハラスメントとは、患者さま等からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるものを指すとされています（[厚生労働省ホームページ](#)）。

○「患者さま等からの要求自体が妥当性を欠く場合」の具体例

1. 当院の提供する医療サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
2. 要求の内容が、当院が提供する医療サービスの内容とは関係がない場合

○「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合」の具体例

他の患者さま、職員並びに当院に対する、

1. 暴力行為
2. 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言
3. 大声、にらみつけるなどの威圧的な言動・態度
4. 土下座の要求
5. 継続的、執拗な言動

6. 不退去、居座り、監禁等の拘束的な言動
7. 差別的な言動
8. 性的な言動
9. 職員個人への攻撃、不当な要求
10. 交通費の請求や治療費の不払い、合理的理由のない金品補償の要求
11. 過剰な診療、特別扱いの要求
12. 了承を得ず録音や、職員・院内を撮影する行為
13. 了承を得ず撮影・録音データをインターネットや SNS に公開する行為
14. その他、診療に支障をきたす迷惑行為

○ペイシエントハラスメントへの対応

診療は「患者さまと医療者の信頼関係」が前提で成り立つものであり、「ペイシエントハラスメントに該当する行為」は、他の患者さまや当院の職員に対する迷惑行為として許さないとの基本姿勢とさせていただきます。

「ペイシエントハラスメントに該当する行為」が行われた場合には、患者さまとの信頼関係の構築を第一に対話を試みますが、必要に応じて顧問弁護士や公的機関と連携のうえ、法令に基づき適切に対応いたします。

また、著しく悪質な行為については、今後の診療継続が困難であると判断される場合、一定の手続きを経たうえで診療をお断りする場合もございます。