

医療法人社団 藤崎病院

ペイシエントハラスメントに対する基本方針

当院では、「私たちは、地域住民の皆様の健康を第一に考え、安全で良質な安心できる医療を提供します」という病院理念を基に、患者様に対してより良い医療サービスの提供を心掛けています。

しかしながら近年、医療現場において、患者やご家族、その関係者から常識の範囲を超えた要求や職員に対する暴言、暴力、威嚇、セクハラといった、医療従事者としての尊厳を傷つけ、医療現場全体の環境を悪化させてしまうような行為が見受けられるケースが増加しております。

このような行為は「ペイシエントハラスメント」と呼ばれ、社会問題となっています。当院では、ペイシエントハラスメントのない環境作りこそが、患者様一人ひとりに、より安全で質の高い医療を提供するために不可欠であると考えております。

ペイシエントハラスメントとは

患者様やそのご家族からのクレーム・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・態様により職員の就業環境が害されるものを指します。（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より） 具体的には、以下のような行為が挙げられます。

【例】

- ・職員に対する暴言、侮辱的な発言、人格を否定するような発言等
- ・職員への殴る、蹴る、噛みつく、物を投げつけるなどの身体的な攻撃等
- ・職員への恫喝、大声での威嚇、脅迫行為、器物の破壊等
- ・継続的かつ執拗な言動：過度な要求の繰り返し、何度も説明・土下座・謝罪を求める等
- ・根拠のない要求や過剰なサービスを求める行為等
- ・セクシュアルハラスメント：性的な発言や行動等
- ・プライバシーの侵害：院内での無断撮影や、個人情報の拡散等
- ・SNSでの誹謗中傷：インターネット上での病院や職員の評判を下げるような行為等

ペイシエントハラスメントへの対応

当院では、ペイシエントハラスメントから職員を守るため、複数名での対応や院内での情報共有・記録化等、組織的に対応します。患者様からの根拠のない不当で過剰な要求には、毅然と対応します。特に悪質であると判断した場合は、警察への通報、診療の拒否、退去要求、出入り禁止等の措置を取らせていただく場合もあります。

患者様へのお願い

当院では、すべての患者様との信頼関係を大切に、患者様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。

- ・職員は、患者様の気持ちに寄り添い、丁寧な対応を心がけております。
- ・医療には限界があり、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ても、ハラスメント行為を行わないでください。
- ・院内では、他の患者さんへのご配慮をお願いいたします。

建設的な対話のために

ご不満やご要望がございましたら、以下の適切な方法でお申し出ください。

- ・診療についてのご不明点は、担当医師や看護師にお尋ねください。
- ・対応に不満がある場合は、患者相談窓口にご相談ください。

< 患者相談窓口（1階総合受付） >

平日 9時～17時／土曜 9時～13時 ※休診日は除く（日・祝祭日）

皆様のご理解とご協力が、より良い医療の提供に繋がります。ご理解の程、よろしく願いいたします。



2025年7月1日