ペイシェントハラスメントに対する基本方針

はじめに

当院では、患者やその家族に対して真摯に対応し、信頼や期待に応じてより良い医療サービスの提供に心掛けています。ごく一部の診療を受ける患者やその家族、その関係者らからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、当院の職員や他の患者やその家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等その尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招いており重大な問題となっています（これらの患者及びその家族らの言動をペイシェントハラスメントといいます）。

ペイシェントハラスメントの定義

①顧客等（患者やその家族）の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者（病院職員）の就業環境が害されるもの（をいう。）

ペイシェントハラスメントに該当する行為の具体例

- 身体的な攻撃（暴行・障害）
- 精神的な攻撃（大声での威嚇・暴言・強迫・中傷・名誉毀損・威圧的な言動・土下座の要求）
- 病院の施設及び所有物への汚損・器物破損・窃盗・危険物の持ち込み
- 許可のない立入・長期滞在・面会の強要・職員を長時間拘束する行為（不退去・居座り・監禁・長時間の電話や対応）
- 差別的な言動、身体へのみだらな接触や卑猥な発言などのセクシャルハラスメント行為、つきまといやその他のストーカー行為
- 許可なく写真撮影・動画撮影・録音する行為、データや個人情報をインターネットや SNS に公開する行為、インターネットや SNS での病院や職員に対する誹謗中傷行為。
- 病院が提供した医療・サービスのうち、過誤・過失が認められない医療・サービスへの補償等の執拗な要求行為。
- 病院の提供する医療・サービスの内容とは関係ないことへの要求行為。
- 診療費の不払い行為、過剰な診療の要求行為
- その他、職員の就業や病院による医療提供に支障を来す迷惑行為。

ペイシェントハラスメントへの対応

ペイシェントハラスメントと判断される行為が認められた場合には、院内で情報共有を図り、組織として毅然とした態度で対応します。場合によっては診療のお断わりや院外退去、悪質な行動および犯罪行為と判断したものに対しては警察・弁護士への通報処置を取らせていただきます。

2026 年 9 月 18 日

医療法人顕正会蓮田病院

院長　風間 博正