

当院におけるペイシャントハラスメントに対する方針

当院は、「身近な『こころの医院』として地域医療に貢献するとともに、常に上質な「こころの医療」を提供し、皆様ひとりひとりが『自分らしさ』を享受できるよう、こころから応援する」という理念のもと、患者さんに対して真摯に対応し、信頼や期待に応え、より高い医療サービスを提供するよう心がけております。

しかしながら一方で、患者さんやその同伴の方（以下「患者さん等」と表記）からの暴行、脅迫、暴言、不当な要求、性的な言動等のペイシャントハラスメントと呼ばれる行為は、職員等の尊厳を傷つけ、心身の健康を害するなど、職場環境の悪化を招くだけでなく、他の患者さんの治療環境を著しく損ねるものです。

当院は、職員等や他の患者さんの人権を擁護するために、このようなペイシャントハラスメントに該当する行為につきましては、毅然とした態度で対応いたします。

★ペイシャントハラスメントの定義と該当する行為

【当院におけるペイシャントハラスメントの定義】

患者さん等からのクレーム・言動のうち、要求内容が著しく妥当性を欠くもの又はそ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り、当該手段・態様により、当院職員等の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【該当し得る行為例（これは院内のみならず電話等での場面も含まれます）】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動、継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・インターネット(SNS、クチコミサイト等を含む)への当院や職員等の名誉を毀損する内容、誹謗中傷等の投稿、職員等個人の氏名公開等
- ・不合理または過剰なサービスの要求
- ・診療上の指示・指導に対する拒絶的・非協力的な言動及び無視
- ・交通費の請求や診療費の不払いの要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

★ペイシャントハラスメントへの対応

当院は、職員や他の患者さん一人ひとりを守るため、ペイシャントハラスメントと判断される言動が認められた場合は、診療行為を含め、患者さん等への一切の対応を中止します。さらに、悪質な行為や犯罪行為と判断した場合は、ただちに警察へ通報し、弁護士等と相談の上、しかるべき対処をいたします。

2024年6月

那須こころの医院
院長 石川 純一