



パシエントハラスメントに対する指針

基本方針

医療法人蜂友会 はちや整形外科病院は、安全で質の高い医療を提供することを使命としています。その実現には、職員一人ひとりが心身ともに健やかで安心して職務に専念できる環境が欠かせません。当院は、患者さん・ご家族・職員のすべてが互いに尊重し合える環境づくりを目指しています。

パシエントハラスメントとは

一部の患者さんやご家族による、職員や他の患者さんの尊厳を傷つける言動・行動が問題となっています。これは「パシエントハラスメント」と呼ばれ、診療や職場環境を著しく悪化させる社会問題です。

当院では厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、次のように定義します：

患者さん・ご家族からの要求内容の妥当性に照らして、社会通念上不相当な手段・態様によって職員の就業環境を害する行為

● 主な該当行為

- 威圧的な言動（怒鳴る、大声を出す、机を叩く、執拗に責め立てるなど）
- 不当な要求（即時対応の強要、担当変更の強要、過剰な謝罪や金銭要求など）
- 身体的暴力、器物損壊、脅迫的言動
- 侮辱的・差別的発言、人格や尊厳を傷つける行為
- セクシュアルハラスメント（身体への接触、卑猥な発言など）
- 許可のない録音・録画、SNS 等での誹謗中傷や無断投稿

当院の対応

上記に該当する行為、または他の患者さんや職員に対し重大な危害の恐れが認められる場合、以下のように対応します：

1. 診療のお断り、院外への退去命令
2. 応じていただけない場合は警察へ通報・介入依頼
3. 悪質と判断した場合は弁護士等第三者と連携し、厳格に対処
4. 信頼関係が破綻した場合、その後の診療をお断りする場合あり

ご理解とご協力をお願い

これらの取り組みは、患者さん・ご家族・職員のすべてが安心して医療を受け、提供できる環境を守るためのものです。

みなさまのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。