

## パシエントハラスメントに対する基本方針

一部の患者さん（ご家族を含む）から、「パシエント（カスタマー）ハラスメント」に該当する行為や、迷惑行為が発生している実情を踏まえ、これらの行為から職員一人ひとりを守り、安全で働きやすい環境をつくること、質の高い医療提供につながるという考えのもと、公益財団法人佐々木研究所附属杏雲堂病院としての対応指針を策定いたしました。

- パシエントハラスメントの定義

患者さん（ご家族を含む）からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるもの

- 対象となる行為

1. 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
2. 過度な謝罪要求（土下座等）
3. 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）
4. 正当な理由なく当院施設内に立ち入る行為
5. 許可なく録音、および当院で働く職員や当院施設を撮影する行為
6. 差別的な言動、性的な言動
7. 当院で働く職員個人への攻撃や要求
8. 当院で働く職員等の個人情報を聞き出そうとする行為
9. 当院で働く職員の個人情報等の SNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
10. 不合理、または過剰な医療提供等の要求
11. 正当な理由のない医療提供や金銭の要求、あるいは診療費の支払いを拒否する行為

12. 他の患者さんへの迷惑行為や、他の患者さんの診療等に支障をきたす行為
13. 危険物や、他の患者さん・職員に害を及ぼす可能性のあるものを持ち込む行為
14. 院内/敷地内での飲酒・喫煙
15. 故意に建物、設備、機器等を汚損するまたは棄損する行為

- パイシエントハラスメントが発生した場合の対応

パイシエントハラスメントと判断される言動、迷惑行為が認められた場合は、他の患者さんや職員を守るため毅然とした対応を行うとともに、診療の基礎となる信頼関係が喪失しているものと見做し、緊急対応が必要かつ代替手段がない場合を除き、今後の診療等をお断りさせていただきます。

なお、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置（被害届の提出・刑事告訴・損害賠償請求）等も含め厳正に対応します。

公益財団法人佐々木研究所附属杏雲堂病院

院長