

ペイシエントハラスメントに対する ふきあげ納富病院の方針

2025年4月1日

ふきあげ納富病院は、患者さん・ご家族に真摯に向き合い、より良い医療の提供に努めています。一方、患者さんやご家族等から常識の範囲を超えた要求や、当院の職員や他の患者・家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等で、尊厳を傷つけられることがあります。これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招く重大な問題であり、『ペイシエントハラスメント』といいます。

当院はペイシエントハラスメントを放置せず、職員のみならず、他の患者さん・ご家族の人権を尊重し擁護するために、これらの迷惑行為等に対して毅然とした態度で対応していきます。

以下の行為はペイシエントハラスメントとして取り扱います。

時間拘束

- ・自身の要求が通るまで長時間にわたりスタッフ（医師・看護師・受付事務）を拘束する。
- ・不退去・居座り・長時間の電話や対応
- ・執拗かつ辛辣な対応要求

暴言

- ・院内および電話で大声（罵声や恫喝）を上げる
- ・威圧的、攻撃的な発言、威嚇
- ・屈辱的な発言、人格否定や名誉毀損の内容を含む差別的な言動

過度な要求

- ・土下座の要求
- ・身勝手な要求を強要する
- ・一方的な言動の繰り返し、話のすり替え、執拗な攻め立て
- ・医療上の指示・指導等の受け入れ拒否や無視
- ・医療行為等に対する合理性を欠いた執拗な非難や批判と責任要求
- ・保険適用がないのに保険での診療を要求
- ・交通費の請求や診療費の不払い要求

SNS への投稿

- ・SNS やインターネットでの誹謗中傷
- ・プライバシーを侵害する情報を掲載する

その他

- ・無断での録音・録画、撮影等
- ・当院がハラスメントに該当すると判断した一切の行為

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、他の患者さんやご家族を守るため、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。患者さんからの根拠のない不当又は過剰な要求には、毅然と対応します。特に悪質であると判断した場合は、当院の顧問弁護士「吉田知弘法律事務所」・「ひぜん嬉野・芯鋭法律事務所」と連携し法的措置を含む対応、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。