

# ペイシエント・ハラスメントに対する基本方針

## ● ペイシエントハラスメントは、以下のような行為が挙げられます

- ・ 暴言：職員に対する暴言、侮辱的な発言、人格を否定するような発言等
- ・ 暴力：職員への殴る、蹴る、噛みつく、物を投げつけるなどの身体的な攻撃等
- ・ 威嚇・脅迫：職員への恫喝、大声での威嚇、脅迫行為等
- ・ 継続的、執拗な要求：過度な要求の繰り返し、何度も説明や謝罪を求める行為等
- ・ 正当な理由のない要求：根拠のない要求や過剰なサービスを求める行為等
- ・ セクシュアルハラスメント：性的な発言や行動等
- ・ プライバシーの侵害：院内での無断撮影や、個人情報の拡散等
- ・ SNS等での誹謗中傷：インターネット上での病院や職員の評判を下げるような行為等

## ● ペイシエントハラスメントが及ぼす影響

ペイシエントハラスメントは、職員の精神的な負担となるだけでなく、病院全体の業務効率を低下させ、他の患者さんへの医療提供にも影響を及ぼす可能性があります。

## ● 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で過剰な要求には、毅然と対応します。悪質であると判断した場合は、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きます。

## 患者さんへのお願い

当院では、すべての患者さんとの信頼関係を大切にし、安心して医療を受けていただけるよう努めております。

- ・ 職員は、患者さんの気持ちに寄り添い、丁寧な対応を心がけております。
- ・ 医療には限界があり、ご希望に沿えない場合もあります。
- ・ もし、ご不満に思われることがありましても、ハラスメント行為を行わないでください。
- ・ ご不安な点やご心配なことがありましたら、遠慮なくお近くの職員へお声がけ下さい。
- ・ 院内では、他の患者さんへのご配慮をお願いいたします。

皆様のご理解とご協力が、より良い医療の提供につながります。  
ご理解のほど、よろしくお願いいたします。



みずほ台クリニック  
MIZUNODAI CLINIC

2025年4月  
院長 高橋 佳紀