

暴言・暴力・迷惑行為等に対する当院の基本的姿勢

当院では患者さまに満足いただける医療を提供できるように、患者さまのご意見をいただきながら診療・業務の改善に取り組んでおります。

近年、大変残念ではありますが一部の患者さまによる理不尽な要求や暴言・暴力・迷惑行為が発生しています。これらの行為は、医療やケアの提供における信頼関係を毀損し、病院職員の疲弊や心理的ストレスを引き起こすことで、安全で良質な医療の継続性に懸念を生じさせます。

当院は医療の質の維持および職員の労働環境の安全確保を目的として、暴言・暴力・迷惑行為等に対する当院の基本方針を定めます。

基本方針

「当院は理不尽な要求や暴言・暴力・迷惑行為（以下、「暴力及びハラスメント」といいます。）等は容認せず厳正に対処します」

以下に該当する暴力及びハラスメントが発生した場合には、診療をお断りすることや退去をお願いする場合があります。また、状況に応じて警察への通報および法的措置をとる場合があります。

- ・ 院内で秩序を乱し、診療や業務を妨害する行為
- ・ 他の患者さんや職員への暴力行為、威嚇行為、その他迷惑行為
- ・ 院内及び職員の撮影を行うことや無断で録音を行う行為
- ・ 大声や暴言で他の患者さんに迷惑を及ぼし、診療等に支障をきたす行為
- ・ 職員に対する文書作成等の強要や執拗な面談の要求行為
- ・ 職員を拘束し、長時間にわたり叱責や同様のことを繰り返す行為
- ・ 土下座や過剰な謝罪を強要する行為
- ・ 治療や面会等の用事なく院内に出入りし、注意しても退去しない場合
- ・ 危険物等を持ち込む行為
- ・ 院内・病院敷地内での飲酒、喫煙その他これに準ずる行為
- ・ 建物・設備・機器等に損害を与える行為
- ・ 当院の運営・管理に重大な支障を来す行為、当院の規則に反する行為や正当な理由なく職員の指示に従わない行為
- ・ 当院に対するインターネット等を利用した誹謗・中傷に該当する行為