

ペイシェントハラスメントに対する方針

当院は、患者様・利用者様・ご家族様をはじめ、多くの皆様に安心・安全で質の高い医療・介護サービスをお届けできるよう努めております。

その一方で、職員に対する暴言や威圧的な言動、過剰な要求など、職員の心身の安全を脅かす行為については、職員を守り、皆様へ継続して質の高いサービスを提供するため、法人として組織的かつ毅然とした対応を行ってまいります。

ペイシェントハラスメントとは

当院では、次のような言動を「ペイシェントハラスメント」と考えています。

- ・ 要求の内容が社会通念上、妥当性を欠くもの
- ・ 要求に理由がある場合でも、その伝え方や態度が社会通念上、不相当なもの
- ・ 職員の人格や尊厳、安全、心身の健康を脅かすおそれがあるもの

なお、サービスに関する正当なご意見・ご要望・お困りごとのご相談は、ペイシェントハラスメントにはあたりません。皆様からいただくお声は、サービス向上のための大切な機会として真摯に受け止め、改善に努めてまいります。

次のような行為がペイシェントハラスメントの対象となります

- ・ 暴力行為や、物を叩く・投げるなどの威嚇的な行為
- ・ 大声で怒鳴る、暴言を吐く、威圧的な態度をとる行為
- ・ 人格を否定する発言、侮辱的・差別的な発言
- ・ 「辞めさせる」「訴える」などの脅迫的な発言
- ・ 医療・介護上、制度上対応できないことを執拗に求める行為
- ・ 合理的な理由のない謝罪や金銭の要求、担当者交代の要求
- ・ 正当な理由なく職員を長時間にわたり拘束する行為
- ・ 職員の氏名・写真・個人情報等を無断で SNS 等に掲載する行為、無断での録音・録画

- ・ 性的な発言や身体接触、その他職員の尊厳を傷つける行為

ペイシェントハラスメントが確認された場合の対応

該当する行為、またはそのおそれがある行為を確認した場合、職員一人に対応を任せることなく、法人として組織的に対応いたします。状況に応じて、複数名での対応、対応窓口の一本化、文書による申し入れ、弁護士・警察・行政機関への相談などを行うことがあります。

悪質な言動や、職員・他の患者様利用者様の安全を脅かす行為が認められる場合には、対応を制限させていただくことがありますので、あらかじめご了承ください。

医療・介護の現場における配慮

当院は、患者様・利用者様の疾患やご状態、認知症、高次脳機能障害、生活環境等が言動に影響している可能性があることも十分に踏まえ、個別の事情に配慮しながら対応いたします。そのうえで、医療・介護上必要な対応と、職員の安全や尊厳を脅かす行為とは分けて考え、必要な対応を検討させていただきます。

皆様へのお願い

ご意見・ご要望がある場合には、職員への暴言や威圧、過度な要求ではなく、適切な方法でお申し出くださいますようお願いいたします。皆様との信頼関係を大切にし、安心・安全な医療・介護サービスを継続してお届けするため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

医療法人社団和敬会 さかえ病院
病院長

作成：2025 年 9 月 7 日