

## ペイシェントハラスメントについて

恵友会(以下、当会)では、全ての患者・ご利用者・ご家族に対して真摯に対応し、より良い医療・介護サービスの提供ができるよう心がけています。しかし、医療・介護業界全体でもごく一部の患者・家族・関係者からの常識の範囲を超えた要求や、職員や他の患者・家族の尊厳を傷つける言動・暴力・セクハラ等(以下、「ペイシェントハラスメント」と称します)があり、問題となっています。当院ではペイシェントハラスメントに対し、毅然とした態度で対応します。

特に悪質であると判断した場合は、警察への通報、診察の拒否、退去要求、出入り禁止などの措置を取らせていただく可能性もあります。

(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」顧客等への対応例より一部抜粋)

ペイシェントハラスメントとは

- ・大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちをはだかるなどの威圧的な言動等により来院者および職員に迷惑を及ぼすこと(尊厳や人格を傷つけるような行為)
- ・来院者および職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
- ・解決しがたい要求を繰り返し、職員の業務に支障をきたすこと(必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等)
- ・職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
- ・正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
- ・職員の指示に従わない行為(飲酒・喫煙・無断離院等)
- ・職員の了承を得ず撮影や録音をすること
- ・職員の個人情報(名前・住所・連絡先)を求めること
- ・インターネット上で誹謗中傷することや、プライバシー情報を公開すること
- ・謝罪や謝罪文を強要すること
- ・その他、医療に支障をきたす迷惑行為

皆様が気持ちよく受診して頂くためにご理解とご協力をお願いいたします