

## 【当院で治療を受けられるみなさまへ】

暁生会脳神経外科病院（以下当院という）は、「誠実と信頼の医療」の理念のもと、患者・家族に対して真摯に対応し、より良い医療サービスの提供に心がけています。

しかし、ごく一部の診療を受ける患者・家族、その関係者から、社会通念上不相当な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、その尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為（ペイシエントハラスメントという）は職場環境や診療環境の悪化を招く、重大な問題となります。

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・家族や人権を尊重し擁護するため、迷惑行為に対して、毅然とした態度で対応していきます。

### 〔迷惑行為により診療をお断りする場合があります〕

当院では、次のような迷惑行為があった場合、診療をお断りする場合があります。患者さんおよび職員の安全を守り、診療を円滑に行うため、ご理解、ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

1. 他の患者さんや職員にセクシャルハラスメントや暴力行為があった場合、もしくはその恐れが強い場合
2. 大声、暴言または脅迫的な言動により、他の患者さんに迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨げた場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し行い、病院業務を妨げた場合
4. 建物、設備などを故意に破損した場合
5. 危険物を院内に持ち込んだ場合

当院におけるカスタマーハラスメント（ペイシェントハラスメント）に対する方針

[以下のような行為はペイシェントハラスメントに該当します]

厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルでは、以下のとおりに定義されています。

カスタマーハラスメント（ペイシェントハラスメント）とは、顧客（患者・家族）からのクレーム・言動のうち、①当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、②当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者（病院職員）の就業環境が害されるものをいう。

患者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・病院の提供する医療サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、病院が提供する医療サービスの内容とは関係がない場合

要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・交通費の請求や診療費の不払い要求
- ・金銭保証の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）