

迷惑行為・ハラスメントに関する基本方針

患者さん・ご家族と職員が、おたがいを尊重できるクリニックであるために

1. 基本的な考え方

当院は、地域の皆さまに安心して受診していただける医療を提供するため、患者さん・ご家族と職員とが互いに尊重し合える環境づくりに努めています。ご意見やご要望は、よりよい医療のための大切な声として真摯に受け止めます。一方で、職員の尊厳を傷つけ、ほかの患者さんの安心を損なう言動に対しては、職員を守るため、組織として毅然と対応いたします。

2. 対象となる行為(例)

区分	具体例
身体的な攻撃	暴力、つかみかかる、物を投げる・壊す
精神的な攻撃	大声で怒鳴る、暴言、脅迫、人格を否定する発言、威圧的な態度
過度な要求	医学的に必要のない検査・処方・書類の要求、土下座や謝罪文の要求、順番の変更など特別扱いの要求
時間的な拘束	長時間の居座り、同じ内容の電話の繰り返し、診療時間外の対応の要求
プライバシーの侵害	職員の無断撮影・録音、SNSや口コミサイトでの職員個人への誹謗中傷
性的な言動	性的な発言・接触、つきまとい、私的な連絡先の要求

医師に対する態度と、受付・看護師・病児保育スタッフなどに対する態度を使い分け、特定の職員に対してのみ上記のような言動をとることも含みます。

3. 当院の対応

- 行為の中止をお願いします。職員は複数で対応し、必要に応じて院長が対応します。
- 改善されない場合は、診療をお断りすることがあります(厚生労働省医政局長通知「応

招義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」令和元年12月25日 医政発1225第4号の考え方に基づきます)。

3. 暴力・脅迫など犯罪にあたるおそれのある行為は、警察に通報します。
4. 対応の内容は記録し、職員間で共有します。
5. 緊急の治療が必要な場合は、医師の判断により必要な医療を提供します。

4. ご病気・体調への配慮

認知症、発熱やせん妄、精神的なご不調など、ご病気や体調の影響と考えられる言動については、ご家族とも相談しながら、医療として適切に対応いたします。

5. ご意見・ご相談窓口

受付、待合の意見箱、または〔電話番号・メールアドレス〕までお寄せください。いただいたご意見には院長が必ず目を通し、改善に努めます。

6. 職員を守る取り組み

当院は職員のための相談窓口を設け、相談したことや対応に協力したことを理由に、職員を不利益に扱うことはありません。職員研修を行い、この方針と対応の手順を継続的に見直します。

医療法人社団エスケーアール 桜ファミリークリニック
院長 佐藤 智仁