吉島病院 ペイシェントハラスメント基本方針

吉島病院（以下、当院）は、「患者さんが喜び、地域が喜び、職員も生き甲斐をもって働ける病院であること」を理念の一つとしています。医療の現場では、患者さんの多様なニーズにお応えするために誠実に対応する一方で、医療従事者の人権及び職業的立場が尊重され、適切に業務を遂行できる環境を確保することが必要不可欠です。そのため、不当な要求や威圧的な行為（以下、ペイシェントハラスメント）に対して適切に対応するため、以下の方針を定めます。

1. ペイシェントハラスメントの定義

厚生労働省による「ペイシェントハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当院ではペイシェントハラスメントを、患者さんやそのご家族が当院職員に対して不当な要求や不適切な言動を行い、当院の業務運営に支障をきたす行為と定義します。　以下の行為を含みますが、これに限定されるものではありません。

1. 暴力的な行為
   - 身体的暴力、物品の破壊、脅迫など
2. 言語的な暴力
   - 暴言、侮辱、差別的発言など
3. 過剰または不合理な要求
   - 威圧的な言動、常識の範囲を超えた要求や言動
   - 長時間の拘束、執拗なクレームなど
4. プライバシー侵害やセクシャルハラスメント
   - 個人情報の執拗な追及、性的な発言や行為など

2. 基本方針

1. 当院は、患者さんやそのご家族に誠実かつ丁寧な対応を心がけます。
2. 一方で、不適切な言動や行為によって医療従事者や他の患者さんの安全や尊厳が脅かされる場合には、毅然とした態度で対応します。
3. ハラスメント行為への対応にあたっては、法令や厚生労働省のガイドラインを遵守し、組織として適切な措置を講じます。

3. ハラスメント行為への具体的対応

1. 初期対応
   - ハラスメント行為が発生した場合、当該職員は冷静に対応し、速やかに上長または管理者に報告します。
   - 必要に応じて、他の職員や専門部署（庶務、医療安全管理担当）と連携します。
2. 記録と検証
   - 発生状況を詳細に記録し、事実関係を明確化します。
3. 措置
   - 不適切な言動や行為が確認された場合、以下の措置を講じることがあります。
   - 注意喚起や是正依頼
   - ハラスメント行為の継続が確認された場合、診療の一時停止やお断り
   - 警察や弁護士など外部機関との連携による法的措置

4. 職場への周知・啓発

当院では職員向けにペイシェントハラスメントに関する知識について周知し、被害の防止や被害にあった職員のケアに努めます。

5. 関係者へのお願い

患者さんやそのご家族の皆さまには、当院の運営方針をご理解いただき、医療従事者が安心して医療に専念できるよう、相互の尊重に基づくご協力をお願い申し上げます。

令和８年１０月１日
吉 島 病 院