

患者さん、あるいは御家族からのハラスメントに対する方針

○はじめに

新百合ヶ丘総合病院（以下「当院」）は南東北グループが掲げる「すべては患者さんのために」という理念に基づいて、開院以降一貫して患者さん本位の医療提供の実現を進めています。

これらの実現のためには、当院で働く職員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることが重要であると考えています。

これからも患者さんに満足いただける医療を提供するために、患者さんの声を真摯に受け止め、その声を病院運営に活かすことにより、すべてを患者さんの立場で考える病院として、患者さんに対する誠実かつ公正な対応を追求してまいります。しかしながら、患者さん、あるいは御家族からのハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、職員一人ひとりを守ること、継続的に質の高い医療サービスを提供していくためには不可欠と考え今般「患者さん、あるいは御家族からのハラスメントに対する方針」を策定しました。

患者さんあるいはご家族と当院で働く職員が対等な立場において相互に尊重する関係を築くとともに、ハラスメントのない公正かつ健全な病院運営を進めてまいりたいと考えますので、ご理解の程よろしくお願いいたします。

○患者さん、あるいは御家族からのハラスメントの定義

患者さん、あるいはご家族からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求内容の妥当性に照らして、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、当院職員の就業環境が害される恐れがあるもの。

以下の記載は当院が患者さんあるいは御家族からのハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限られるものではありません。

【該当する行為例】

- ・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、長時間の電話や言動）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

○患者さん、あるいは御家族からのハラスメントへの対応姿勢

当院は、当院で働く職員一人ひとりを守るため、患者さん、あるいは御家族からのハラスメントであると判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。ハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・顧問弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

以上

令和7年4月1日
医療法人社団三成会
新百合ヶ丘総合病院