

# ペイシェント・ハラスメントに関する当院の方針

## 患者さん・ご家族の皆さんへ

大船中央病院では、患者さんやご家族からの迷惑行為（ペイシェント・ハラスメント）に対して、職員の安全と尊厳を守り、良好な医療提供体制を維持するため、以下の方針を定めています。

### ■ ペイシェント・ハラスメントとは

患者さん（ご家族を含む。）から職員に対する社会通念上不相当な言動や要求等により、職員の職場環境を害する行為を指します。

### ■ 具体的な迷惑行為の例

- 暴力・暴言・脅迫などの身体的・精神的な攻撃
- 職員への執拗な質問や責任追及
- 医師や看護師などの指示を無視する行為
- 居座りや器物破損など、病院業務を妨げる行為
- SNS・インターネット上の当院・職員に対する誹謗中傷や個人情報を書き込む等の行為
- 電話での迷惑行為（怒鳴り声をあげる、過度な要求を繰り返す、必要以上に長時間にわたり通話を続けるなど）

これらの行為は、他の患者さんの診療にも支障をきたすため、当院では容認いたしません。

### ■ 当院の対応方針

- 現場では冷静かつ毅然と対応し、必要に応じて記録・報告を行います
- 職員の安全と尊厳を守るために、録音や記録を行う場合があります
- ハラスメント行為が認定された場合、診療の制限・退院・院内への立ち入り禁止などの措置を講じることがあります
- 悪質な場合は、警察への通報や法的措置（損害賠償請求等）を検討します

### ■ 院内体制

- 職員向け研修を年1回実施しています
- メンタルヘルスケアや産業医による支援体制を整備しています

### ■ 患者・ご家族へのお願い

医療の質を保つため、医師の指示や病院のルールにご協力いただきますようお願いいたします。  
皆さまのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

令和7年10月2日  
大船中央病院 病院長