

患者さん・ご家族等からのハラスメントに対する基本方針

基本方針を定める背景・目的

昭和医科大学江東豊洲病院（以下「当院」）は、1）まごころの医療、2）安全・安心の医療、3）地域と連携する医療、4）医療人の育成、5）高度医療の推進という理念の基に、安心安全でより良い医療サービスの提供に心がけています。

しかし、ごくわずかながら患者さん・ご家族、その関係者から、当院の職員や他の患者さん・ご家族に対し、常識の範囲を超えた要求や人格を否定する言動・暴力・セクハラ等の迷惑行為などが発生することがあります。当院の基本理念を実現するためには、当院に関わるすべての方の協力関係が必須であると考えています。

当院は、職員や他の患者さん・ご家族の人権を尊重し擁護するため、これらの迷惑行為等に毅然とした態度で対応していきます。

ハラスメントに該当する行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、「患者等から病院の職員に対して行われる著しい迷惑行為（暴力行為、暴言、侮辱、誹謗中傷、威嚇、脅迫等）であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

ハラスメントの基本方針

当院では、患者さん・ご家族等からのハラスメントに対して、以下の基本方針のとおり対応します。

1. ハラスメント発生時の対応体制を構築します。
2. ハラスメントの対策マニュアルを制定します。
3. 相談窓口（管理課管理係）を設置するとともに職員のプライバシーの保護と心のケアに努めます。
4. ハラスメントに関する、知識及び対処法を習得するための研修を実施します。
5. 合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
6. 悪質なハラスメントが行われた場合や、対話による合理的な解決が困難な場合、その後の診療をお断りさせていただく場合があります。
7. 民事訴訟等の法的措置や刑事告訴などの対応のため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。
8. その他、民事訴訟や刑事告訴等各種法的措置を執ることがあります。

ハラスメントへの対応

院内において迷惑行為があった場合は、医療提供のお断りや院外退去（強制退院を含む）を命じます。応じていただけない場合は警察介入を依頼します。

さらに悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、厳格に対処します。

当院と患者さんの間で診療の継続に不可欠な信頼関係が破綻していると当院が判断した場合は新たな診療には応じられません。

