

# 当院におけるパシエントハラスメントに対する方針

イムス札幌消化器中央総合病院（以下「当院」といいます）は、患者様の尊厳を尊重し、安全で質の高い医療を提供することを第一に考えております。職員一同、患者様やご家族に寄り添い、真摯な対応を心がけております。

しかしながら、ごく一部の患者様・ご家族、または関係者の方々による、社会通念上許容される範囲を超えた言動や要求が見受けられることがあります。具体的には、職員に対する人格否定、尊厳を傷つける言動、暴力、セクシャルハラスメント、あるいは他の患者様の療養環境を妨げる行為などが該当します。

このような行為は、職員の本来の業務に支障をきたし、安全で適切な医療提供に対する妨げとなるだけでなく、他の患者様にもご迷惑をおかけします。

つきましては、当院では職員の人権と安全な医療提供体制を守るため、以下のような行為に対しては毅然とした態度で対応させていただきます。

## パシエントハラスメントに該当する行為

1. **悪質な言動や要求**：大声での威嚇、侮辱的な発言、執拗なクレーム、職員拘束など
2. **暴力行為**：暴言、脅迫、威嚇行為、身体的な攻撃、当院の建物・設備・機器を故意に破損する場合など
3. **ハラスメント行為**：セクシャルハラスメント、パワーハラスメントなど
4. **不当な要求**：医療行為とは無関係な要求、必要以上の謝罪要求「土下座など」、金銭や反省文等の要求、社会通念上妥当でない要求、過度なサービス要求など
5. **その他**：診療環境を著しく阻害する行為、当院管理者が業務に支障をきたすと認めた行為

上記に該当する行為が確認された場合、状況に応じて以下の対応を取らせていただくことがあります。

**注意・警告、警察への通報、診療の中止・お断り**

当院は、これからも患者様一人ひとりに寄り添った医療を提供できるよう努めてまいります。ご理解とご協力のほどお願い申し上げます。