

## ペイシェントハラスメント（ペイハラ）防止に関するお知らせ

当院では、すべての患者様に安全で質の高い医療を提供するため、職員が安心して働ける環境を大切にしております。しかし近年、医療現場において患者様やご家族からの暴言・暴力・不当な要求などの「ペイシェントハラスメント（ペイハラ）」が増加しており、職員の業務継続に支障をきたす事例も発生しています。

### ペイシェントハラスメントとは？

ペイシェントハラスメントとは、患者様やご家族が医療従事者に対して行う不適切な言動や行為のことを指します。具体的には以下のような行為が該当します。

- 暴言・暴力：大声で怒鳴る、侮辱する、脅迫する、暴力を振るう
- 過度な要求：診療時間外の対応を強要する、医学的に不適切な治療を求める
- 不適切な接触・セクハラ：身体を触る、不適切な言葉をかける
- 業務妨害：長時間の執拗なクレームや威圧的な行動により診療を妨げる

### 当院の対応方針

当院では、ペイシェントハラスメントを防止するため、以下の取り組みを行っています。

1. ハラスメント禁止の周知
  - 院内掲示やパンフレットなどで、ペイハラ防止に関する情報を発信しています。
2. 職員の安全確保
  - 必要に応じて警察と連携し、職員の安全を確保します。
3. 適切な対応の徹底
  - ハラスメント行為があった場合、必要に応じて注意喚起・診療の制限・法的措置を講じることがあります。
4. 相談窓口の設置
  - 職員向けにペイハラに関する相談窓口を設置し、迅速な対応を図ります。

### 患者様・ご家族の皆様へ

当院はすべての患者様に公平で適切な医療を提供することを使命としています。そのためにも、医療従事者への敬意とご理解をお願い申し上げます。皆様のご協力により、より良い医療環境を維持することができます。

ご不明な点がございましたら、受付までご連絡ください。