

## 暴言・暴力・迷惑行為への対応について

当院では、患者様やその家族、その他関係者からの暴言・暴力・迷惑行為が発生した場合は、他の患者様及び当院で働いているすべての職員の安全を守るために組織的な対応をいたします。

次のような行為があった場合、状況に応じて診療のお断りや退院や退去を命じたり、または警察介入の依頼をすることがありますので、予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

### 一暴言・暴力・迷惑行為とは一

- ◎大声や奇声、暴言または脅迫的または威圧的な言動により、他の利用者患者様や病院職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- ◎来院者および病院職員への暴力または暴力の恐れが強い言動
- ◎解決しがたい要求を繰り返し行い、病院職員の診療や業務を妨害すること（過剰な面会や電話での強要等）
- ◎病院職員への故意的な接触、卑猥な発言、公然わいせつ、ストーカー行為
- ◎正当な理由なく院内に立ち入り、長時間とどまること
- ◎医療従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・刃物を持つ・無断離院等）
- ◎病院の許可を得ずに撮影や録音すること
- ◎謝罪、土下座、謝罪文章を要求すること
- ◎院内の機器類の無断使用、持ち出し、また建物や設備・機器を汚損する行為
- ◎危険な物品を院内に持ち込む行為
- ◎SNS やインターネット上で他の利用者や病院職員の尊厳や人格を否定する誹謗中傷の言動を行い、当院の診療活動や利用者の施設利用に支障をきたす行為
- ◎その他の病院利用者や病院に迷惑をかけ、診療に支障をきたす行為

### 一患者様へのお願い一

当院では、すべての患者様との信頼関係を大切にし、患者様に安心して医療を受けていただけるよう努めています。

- ・職員は、患者様の気持ちに寄り添い、丁寧な対応に心がけています。
- ・医療には限界があり、ご希望に添えない場合もありますことをご理解ください。
- ・もし、ご不満に思われることがありましても、ハラスメント行為は行わないでください。
- ・ご不安な点やご心配なことがありましたら、ご遠慮なくお近くの職員へお申し出ください。
- ・院内では、他の患者様へのご配慮をお願いいたします。

皆様のご理解とご協力が、より良い医療の提供につながります。ご理解のほど、よろしくをお願いいたします。