

迷惑行為等への対応方針

【患者さん・ご家族の皆さまへ】

当院は、「患者様の人権を尊重し、あたたかく、思いやりのある安全な医療を提供する」という理念のもと、患者さんが安心して医療を受けられる環境の確保に努めています。また、患者さんやご家族等と当院との信頼関係を大切にするとともに、病院職員の安全な勤務環境および他の患者さんの安全な療養環境を守ることも重要な責務であると考えています。

そのため、社会通念上相当な範囲を超える要求や迷惑行為等により、診療や病院運営に支障が生じる場合には、当院は組織として毅然と対応します。

【迷惑行為の禁止】

次のような迷惑行為は禁止します。

- ・他の患者さんや病院職員に対する暴力、暴言、脅迫、威圧的な言動
- ・セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、その他のハラスメント行為
- ・他の患者さんや病院職員の人格、人権又はプライバシーを侵害する行為
- ・他の患者さんの病室や診察室等への無断立入り
- ・正当な理由のない長時間の居座りや執拗な電話、面談の要求
- ・病院職員に対する過度又は理不尽な要求
- ・病院施設、設備、備品等の破損行為
- ・危険物の持込み
- ・病院の許可のない写真撮影、動画撮影、録音
- ・インターネットや SNS 等を利用した誹謗中傷、名誉毀損又は個人情報の無断公開
- ・敷地内での喫煙、飲酒、営業活動、勧誘活動その他病院運営を妨げる行為
- ・診療費等の長期滞納
- ・その他、他の患者さんの療養環境や病院の診療機能を著しく損なう行為

【録音・記録について】

当院では、患者さんやご家族等からのご意見、ご要望、苦情等に適切に対応し、対応内容の正確な記録及び双方の認識の相違を防止するため、必要に応じて面談や電話でのやり取りを録音させていただく場合があります。

また、暴言、脅迫、ハラスメント行為その他の迷惑行為が認められる場合には、職員及び他の患者さんの安全確保のため、録音・記録を行うことがあります。

【当院の対応】

迷惑行為が認められた場合には、内容に応じて注意又は警告を行います。

注意・警告後も改善が認められない場合や、同様の行為が繰り返された場合には、次の措置を講じることがあります。

- ・面会の制限
- ・診療の一部又は全部の制限
- ・入院継続の見直し(退院又は転院を含む)
- ・病院敷地内への立入り制限又は禁止
- ・関係機関(警察、弁護士等)への相談又は通報
- ・民事又は刑事上の法的措置

なお、患者さんや病院職員の生命、身体又は人格に重大な危害が及ぶおそれがある場合には、注意・警告を行うことなく、直ちに上記の措置を講じることがあります。

【お願い】

当院をご利用されるすべての皆さまが、安全かつ安心して医療を受け、療養できる環境を維持するため、ご理解とご協力をお願いいたします。

秋田労災病院長