

## ペイシエントハラスメントに対する基本方針

当院は、受診者さんやご家族等に対して真摯に対応し、信頼や期待にお応えすることで、より高い満足をご提供することを心がけます。

一方で、受診者さんやご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるもの、他の善良な受診者さんに対して影響を及ぼすものもあり、これらの行為は、職場環境及び診療環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、職員と他の善良な受診者さんの人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、受診者さんやご家族等に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

仮に、受診者さんやご家族等からこれらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。

### -禁止事項-

当院には、多くの受診者さんが通院されており、療養環境を整えるべく、以下の迷惑行為を禁止しております。悪質と判断された場合には警察に通報をすることや診療をお断りさせていただく場合があります。何卒、ご理解を賜りたくお願い申し上げます。

1. 職員や他の受診者への強要・脅迫行為
2. 職員や他の受診者へのわいせつ行為、セクシャルハラスメント
3. 暴力・暴言 大声、その他の威嚇行為
4. 建物・設備・機器などを汚損する行為
5. 危険物を持ち込む行為
6. 許可なく撮影・録音等をする行為（携帯電話・スマートフォンなど）
7. 許可なく撮影動画や録音データをインターネットに公開する行為
8. 院内における飲酒・喫煙行為
9. 許可なく長時間滞在する行為
10. イヤホン等無しに音楽を流すなどの騒音を発生させる行為
11. 過剰な香水などの匂いによる周囲が心身の不調を招きかねない行為
12. 職員への業務と無関係な声掛け行為

医療法人財団医親会

りんくうタウンクリニック 院長 山田幸則