

弘前大学医学部附属病院パシエントハラスメントに対する基本方針

令和8年9月1日 制定

弘前大学医学部附属病院（以下「本院」という。）は、患者さん・ご家族等（以下「患者さん等」という。）との信頼関係を大切にし、安全で質の高い医療の提供に努めています。一方で、暴言・暴力・脅迫・過度な要求等の迷惑行為（パシエントハラスメント）は、他の患者さんへの医療提供に支障をきたすとともに、職員の安全と尊厳を脅かし職場環境を悪化させる深刻な問題となります。本院は、安全で安心な医療環境を守るため、パシエントハラスメントには毅然とした態度で組織的に対応します。

1. パシエントハラスメントの定義

パシエントハラスメントとは、患者さん等からの要求や言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境や他の患者さんの療養環境を害する行為をいいます。

2. パシエントハラスメントの具体例

- ・暴言、暴力、脅迫、威嚇
- ・土下座や謝罪の強要、金銭補償や特別対応の強要
- ・職員を長時間拘束するような行為、執拗な電話やクレーム、居座り
- ・許可のない撮影、録音、SNS 等への投稿や誹謗中傷
- ・性的言動、不必要な身体接触、つきまとい行為
- ・設備破損、立入禁止区域への侵入
- ・その他、診療や院内秩序に重大な支障をきたす迷惑行為

3. 本院の対応

不当な要求には応じません。悪質な場合は診療の中止、強制退院、立入制限等の措置を講じます。また、暴力や脅迫等の違法行為については警察への通報や法的措置を含め厳正に対応します。

4. 職員への支援

相談・報告を行った職員に不利益な取扱いはい行いません。また、当該職員の心身の健康に配慮し、必要な支援を行います。