

ペイシェントハラスメントに対する方針

当診療所は、患者様と職員の安全を守るため、「暴力は許さない」という基本姿勢を掲げ、暴力の予防と対策を徹底しております。万が一、暴力や迷惑行為、インターネット上における誹謗中傷や虚偽の口コミの投稿が発生した場合には、組織的に対応し、必要に応じて警察へ通報いたします。以下のような行為があった場合、診療の継続が困難となることや、退去を命じる場合がございますので、予めご了承ください、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

1.安全を脅かす行為

当診療所では、以下の行為を患者様や職員の安全を脅かす行為と判断いたします。

大声や奇声、暴言、または脅迫的な言動により、他の患者様や職員に迷惑を及ぼす行為（尊厳や人格を傷つける発言を含む）

来院者および職員に対する暴力行為、もしくはそのおそれが強い場合

解決が困難な要求を繰り返す、職員の業務を妨害する行為（必要限度を超えた面会や電話の強要など）

職員に対する不適切な接触、卑猥な発言、ストーカー行為、公然わいせつ行為

正当な理由なく院内に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・無断離院など）

許可なく院内での撮影や録音を行うこと

謝罪や謝罪文を強要する行為

院内の機器類を無断で使用・持ち出し、または器物を損壊する行為

その他、他の患者様や診療の妨げとなる迷惑行為

2.規則違反があった場合の対応

1)療養規則に違反した場合

家族同席のもとで違反行為について説明し、実施内容を確認する。

事実確認ができた場合、同様の行為を繰り返した場合には診療の継続が困難となることを説明する。

再発した場合には、本人および家族に説明の上、事実確認後、診療継続困難と判断し、対応を実施する。

2)法（刑法・条例など）に抵触した場合

職員の安全を確保しつつ、警察に通報する。

原則として警察の対応に従う。

診療所としても必要に応じて退去手続きを実施する。

3)インターネット上での名誉棄損・悪意ある口コミへの対応

当診療所では、インターネット上における誹謗中傷や虚偽の口コミの投稿を重大な問題と認識し、以下の対応を行います。

虚偽または誹謗中傷を含む投稿については、法的措置を含めた適切な対応を検討します。

名誉棄損、業務妨害に該当する投稿については、警察および弁護士と連携し、投稿者の特定および削除請求を行う場合があります。

SNS や口コミサイトにおける悪意のあるコメントや虚偽情報の拡散が確認された場合、必要に応じて法的措置を講じることがあります。

4)医師法に基づく診療拒否の可能性

医師法第 19 条において、医師は「正当な理由なく診療を拒んではならない」とされています。しかし、以下のような場合には、正当な理由があるものと認められ、診療をお断りする可能性があります。

患者様またはご家族が医療従事者に対し暴力・脅迫行為を行い、診療の継続が困難と判断される場合
極端な迷惑行為や業務妨害が繰り返され、診療環境の維持が難しくなった場合

インターネット上での誹謗中傷・虚偽情報の拡散によって、当診療所の信用を著しく毀損した場合

診療の継続が、医療安全の観点から他の患者様や職員の安全を脅かす恐れがある場合

診療をお断りする際には、事前に適切な対応を行い、可能な限り他の医療機関への紹介を検討いたします。患者様が安心して診療を受けられる環境を守るため、ご理解とご協力をお願いいたします。

【参考】医療従事者を守る法律

以下の行為は法律に抵触する可能性があります。

医療従事者や患者様に対し、殴る・蹴る・胸ぐらをつかむなどの暴力を振るう → 暴行罪

暴力行為により負傷させた場合 → 傷害罪

院内の設備や備品を破損する → 器物損壊罪

医療従事者や患者様に暴言を浴びせる → 侮辱罪

大声や奇声を発し、業務を妨害する → 威力業務妨害罪

「お前らただじゃ済まないぞ」「不幸が起きるぞ」などの脅迫的な発言をする → 脅迫罪

医療従事者に物を投げつける → 暴行罪

土下座や謝罪を強要する → 強要罪

正当な理由なく院内に侵入し、「退去してください」と言われても従わない → 住居侵入罪・不退去罪

インターネット上で虚偽情報を拡散し、診療所の信用を毀損する → 名誉棄損罪・偽計業務妨害罪

患者様が安心して診療を受けられる環境を守るため、ご理解とご協力をお願いいたします。

あや内科クリニック 院長 篠原亜弥