

## 《ペイシエントハラスメントに関する基本方針》

本院は、市民のいのちと健康を守り、患者さん中心の最適な医療を提供するという理念のもと、患者さんやご家族等（以下「患者さん等」という。）の権利と尊厳を尊重し、心のこもったより良い医療サービスの向上に取り組んでいます。

また、京都市立病院憲章では、「職員が自信と誇りを持ち、全力で医療に従事できる職場環境を作っていく。」ことを明記しています。

これからも、患者さん等や職員の安全を守りつつ適切な医療を提供していくため、患者さん等の妥当性のある要求については、誠意をもって対応していきますが、ペイシエントハラスメントに該当すると判断される事象につきましては、組織的に毅然とした態度で対応していきます。

### ペイシエントハラスメントとは

患者・家族が、病院内で働く医療従事者や事務職員等の病院職員に、適切な医療サービスの提供を妨害する暴言・暴力、いじめ・嫌がらせなどの行為を行うことをいいます。

### ペイシエントハラスメントの例

- ・他の患者さん等や職員への暴言、暴力、脅迫、威嚇、セクハラ等
- ・過剰又は不合理な要求（例：土下座、不当な金銭要求）
- ・解決しがたい要求を繰り返し、長時間にわたり職員を拘束する等、業務を妨害する行為
- ・他の患者さん等や職員の撮影・録音、並びにそれらをSNS等へ投稿する行為
- ・SNS等で、当院や職員を誹謗中傷する行為
- ・故意に建物、設備等を破損する行為

ペイシエントハラスメントに該当すると判断した場合は、警察への通報や、当院の御利用をお断りする場合等もあります。

京都市立病院 院長