

ペイシエントハラスメントに対する基本方針

白生会クリニックは「クリニックを愛し、病人を愛し、向上を愛し、勤労を愛す」を理念に、地域住民の皆様の身近なクリニックとして、医療安全に努め、誠意ある良質な医療を提供できるよう取り組んでいます。

しかし、ごく一部の患者・家族、その関係者から、職員に対する誹謗中傷、自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレーム、尊厳を傷つける言動・暴力・セクハラ等(以下、「ペイシエントハラスメント」と称します)の迷惑行為事例があり、これらの行為は職場環境や診療環境への悪化を招く重大な問題となっております。

当クリニックは、ペイシエントハラスメントを放置せず、職員のみならず、他の患者・家族の人権を尊重し擁護するため、これらの迷惑行為等に対して、毅然とした態度で対応します。

例として次に挙げるような行為を白生会クリニックは拒否します。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちは大かるなどの威圧的な言動等により、他のクリニック利用者やクリニック職員に迷惑を及ぼすこと(尊厳や人格を傷つけるような行為)
2. 来院者および職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
3. 過大な要求を繰り返し、職員の業務に支障をきたすこと(必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等)
4. 職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
5. 正当な理由もなくクリニック内に立ち入り、長時間とどまること
6. 医療従事者の指示に従わない行為(飲酒・喫煙・無断離院等)
7. クリニック側の上承を得ず撮影や録音をすること
8. 理不尽な謝罪や謝罪文を、強要すること
9. クリニック内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
10. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
11. 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
12. 一方的な主張等による長時間(30分以上)の電話や、明らかに不要な複数回の電話をかける行為により、クリニック業務に支障を与えること
13. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

このような行為は当事者と医療関係者との信頼関係を損ない、適切な医療の存続を困難にします。診療を継続していくうえで欠かすことのできない信頼関係が破綻していると当クリニックが判断した場合、状況によっては、警察に通報することや診療をお断りさせていただくこともあります。

予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

2026年2月 白生会クリニック 院長