

【ペイシエントハラスメントに対する方針】

○ペイシエントハラスメントに対する基本方針

リプロダクションクリニック大阪（以下、当院）は「最先端で信頼性の高い生殖医療を提供し、世界に知見を発信する」という理念を基に、患者さまに対して真摯に対応し、信頼性と質の高い医療を提供することを心掛けています。その一方で、非常に遺憾なことに、ごく一部の患者さまやそのご家族（以下、患者さま等）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などの迷惑行為が見受けられるようになりました。

当院は、患者さま等からのご意見・要望に対しては、これからも真摯に対応してまいります。同時に、ペイシエントハラスメントに該当する行為に対して、「毅然とした対応」を行い、職員一人ひとりが、心身ともにいきいきと活躍できる「働き甲斐のある職場」にすることで、患者さま等に、より質の高い医療サービスを提供することが出来るとの思いから、「ペイシエントハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

○ペイシエントハラスメントとは（定義）

ペイシエントハラスメントとは、患者さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものを指すとされています。

○「患者さま等からの要求自体が妥当性を欠く場合」の具体例

1. 当院の提供する医療サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
2. 要求の内容が、当院が提供する医療サービスの内容とは関係がない場合

○「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合」の具体例

他の患者さま、職員並びに当院に対する、

1. 暴力行為
2. 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言
3. 大声、にらみつけるなどの威圧的な言動・態度
4. 土下座の要求
5. 継続的、執拗な言動
6. 不退去、居座り、監禁等の拘束的な言動
7. 差別的な言動
8. 性的な言動
9. 職員個人への攻撃、不当な要求
10. 交通費の請求や治療費の不払い、合理的理由のない金品補償の要求
11. 過剰な診療、特別扱いの要求
12. 了承を得ず録音や、職員・院内を撮影する行為
13. 了承を得ず撮影・録音データをインターネットや SNS に公開する行為
14. その他、診療に支障をきたす迷惑行為

○ペイシエントハラスメントへの対応

診療は「患者さまと医療者の信頼関係」が前提で成り立つものであり、「ペイシエントハラスメントに該当する行為」は、他に受診される方や日常の診療業務や医療従事者の生活を阻害する迷惑行為として許さないとの基本姿勢のもと、「ペイシエントハラスメントに該当する行為」が行われた場合には、警察への通報はもとより、顧問弁護士への相談等を通じて厳格に対応してまいります。また、行為の悪質性によっては、診療をお断りする場合もあり得ます。