

## 《ペイシエントハラスメントに関する基本方針》

当院は「地域の皆様に信頼され、愛される病院を目指し最善の医療を行う」という基本理念のもと、患者様やご家族等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。

しかし、ごく一部の患者様やご家族、その関係者から常識の範囲を超えた要求や当院の職員や他の患者様・ご家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等、その尊厳を傷つけるものがあり、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。これらの患者様・ご家族の言動を“ペイシエントハラスメント”と言います。

当院は、ペイシエントハラスメントを放置せず、職員のみならず、他の患者様・ご家族の人権を尊重し擁護するため、これらの迷惑行為に対して、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★

厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』のカスタマーハラスメントの定義を病院に当てはめると、以下の通りとなります。

“患者・家族からのクレーム・言動のうち、①当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、②当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって、当該手段・態様により、労働者（病院職員）の就業環境が害されるもの”

### “ペイシエントハラスメント”の例

#### ■患者・家族からの要求内容が妥当性を欠く場合

- ・病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
  - ・要求の内容が、病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応な言動」

#### ■要求内容の妥当性にかかわらず不相応とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃（暴行、障害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的に繰り返される、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・SNS等による誹謗中傷

#### ■要求内容の妥当性に照らして不相応とされる場合があるもの

- ・交通費の請求や診療費の不払い要求
- ・金銭保証の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

★発生時の対応について★

ペイシェントハラスメントと判断される行為が認められた場合は、診療のお断りや院外への退去を求めます。

応じていただけない場合には、警察の介入を依頼いたします。

さらに悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、刑事告訴などの法的措置を含む厳格な対応をします。

なお、これらの行為は診療の継続に不可欠な信頼関係を破綻させるものであり、その後の診療もお断りすることがあります。