

ペイシェントハラスメントへの対応について

近年、医療現場において、患者さんやそのご家族から、職員に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求といった、医療従事者としての尊厳を傷つけ、医療現場全体の環境を悪化させてしまうような行為は「ペイシェントハラスメント」と呼ばれ、社会問題となっています。当院では、ペイシェントハラスメントのない環境作りこそが、患者さん一人ひとりに、より安全で質の高い医療を提供するために不可欠であると考えております。

ペイシェントハラスメントの定義

患者さんやそのご家族からのクレーム・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・態様により病院職員の就業環境が害されるものを指します。（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より）

禁止事項

ペイシェントハラスメントとなる、下記のような言動については、禁止させていただきます。

○妥当性を欠く要求

- ・病院が提供した医療・サービスのうち過誤（ミス）・過失が認められないことへの補償等の要求
- ・病院の提供する医療・サービスの内容とは関係がないことへの要求

○法律等に抵触すると考えられる行為

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（大声をあげる・暴言・脅迫・中傷・名誉棄損・威圧的な言動、土下座の要求）
- ・建物・設備・機器・備品など病院所有物の汚損、毀損、窃盗
- ・危険物の持ち込み
- ・許可のない長期滞在、職員を長時間拘束する行動（不退去・居座り・監禁・長時間の電話や対応）
- ・差別的な言動
- ・わいせつ行為、セクシャルハラスメント
- ・許可なく動画撮影・録音し、データをインターネットやSNSに公開する行為
- ・インターネットやSNSでの病院や職員に対する誹謗中傷
- ・社会通念上、不相当と考えられる行為
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・不当な診療費の不払い、・過剰な診療の要求、・過剰な謝罪の要求
- ・その他上記に類するもの

ペイシェントハラスメントへの対応

当院では、ペイシェントハラスメントから職員を守るため、複数名での対応や院内での情報共有・記録化等、組織的に対応します。患者さんからの根拠のない不当又は剰な要求には、毅然と対応します。

特に悪質であると判断した場合は、警察への通報、診療の拒否、退去要求、出入り禁止等の措置を取らせていただく場合もあります。

患者さんへのお願い

当院では、すべての患者さんとの信頼関係を大切に、患者さんに安心して医療を受けていただけるよう努めております。ご理解とご協力をお願いいたします。

- ・職員は、患者さんの気持ちに寄り添い、丁寧な対応を心がけております。
- ・医療には限界があり、ご希望に沿えない場合もありますことをご理解ください。
- ・もし、ご不満に思われることがありましても、ハラスメント行為を行わないでください。
- ・ご不安な点やご心配なことがありましたら、ご遠慮なくお近くの職員へお申し出ください。
- ・院内では、他の患者さんへのご配慮をお願いいたします。

皆様のご理解とご協力が、より良い医療の提供につながります。よろしくお願いいたします。