

ペイシエントハラスメントに対する基本指針

当院は、患者さんやご家族の立場を尊重し、安全で質の高い医療・ケアを提供することを目指しています。しかしながら、患者さんやご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、他の患者さんの診療環境を悪化させるもの、職員の人格を否定するもの、尊厳を傷つけるものがあります。これらについて、健全な職場環境および診療環境を脅かす重大な問題と捉え、当院では職員の人権を守り、安心して働ける環境を維持するため、以下の通り「ペイシエントハラスメントに対する基本指針」を定め、組織全体で毅然とした態度で対応いたします。

1. ペイシエントハラスメントの定義

当院では、厚生労働省のガイドライン等に基づき、以下のような言動をペイシエントハラスメントと定義します。

- ①暴力・身体的な攻撃 殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、机や壁を叩く、物を投げつける等の行為
- ②暴言・侮辱的な発言 大声での威嚇、罵倒、人格を否定するような発言、差別的な言動、医療者に対する質問等についての執拗かつ辛辣な対応要求やその強要、左記に関する執拗なまでのつきまといや恫喝等
- ③脅迫・威圧的な言動 反社会的勢力とのつながりを匂わせる、居座り、医療行為に対する執拗かつ辛辣な非難や批判と責任追及等
- ④過剰・不当な要求 正当な理由のない謝罪の強要、過剰なサービス提供の要求、長時間の拘束等
- ⑤セクシャルハラスメント わいせつな発言、不必要な身体への接触、執拗な誘い等
- ⑥プライバシーの侵害 職員の無断撮影、録音、SNS 等への個人情報や誹謗中傷の投稿等

2. ペイシエントハラスメントを発生させないための取り組み

ペイシエントハラスメントが発生する要因として、主に“患者側の問題”と“病院側の問題”の2種類に分類されます。

患者側の問題としては、元々の性格や家族関係・人間関係でのトラブル、病気や障害が影響していること、「サービスを受けている客」という強い意識、治療に対し思うような結果にならない等があげられます。

一方、病院側の問題として、患者の気持ちに寄り添って適切に対応できていない、長い待ち時間、職員の説明不足やオペレーションミス、高圧的な態度、情報共有不足による認識齟齬などがあげられます。

＜患者側の問題への対応＞

- ①ペイシエントハラスメントに対する指針を作成し、院内掲示及び病院ホームページへの掲載、入院時の説明等で院内外に周知・啓発します。

③ポスターを作成し、院内及び病院ホームページに掲示します。

＜病院側の問題への対応＞

①病院サービスや患者さん等への対応力を向上させるため、定期的に研修会を実施します。

②ペイシエントハラスメント対策マニュアルを整備し、全職員に周知します。

3. ペイシエントハラスメント発生時の対応

万が一、ペイシエントハラスメントに該当する行為が確認された場合は、以下の通り組織的に対応します。

- | | |
|---------------|---|
| ①組織での対応 | 職員個人に問題を抱え込ませず、複数名および管理者を含めた組織全体で対応します。必要に応じてペイシエントハラスメント対策委員会を開催し、対応等を協議します。 |
| ②行為の中止要請と退去命令 | 不適切な言動が見られた場合、直ちに行為を中止するよう警告し、改善されない場合は退去を求めます。 |
| ③診療・サービスの拒否 | 信頼関係が維持できないと判断した場合、法令（応召義務の例外規定等）に基づき、以後の診療やサービスをお断りすることがあります。 |
| ④外部機関との連携 | 特に悪質、または危険行為と判断した場合は、直ちに警察へ通報し、弁護士等の専門家と連携して法的措置（刑事告発・損害賠償請求等）を執ります。 |

4. 職員を守るための取り組み

- | | |
|-----------|--|
| ①相談窓口の設置 | 被害に遭った職員がすぐに報告・相談できるよう、院内窓口を明確にします。 |
| ②事後ケアの徹底 | 被害を受けた職員のメンタルヘルスケアや安全確保を最優先に迅速なサポートを行います。 |
| ③研修・教育の実施 | ハラスメントの予防および発生時の適切な初期対応について、定期的な職員研修を行います。 |

病 院 長

STOP!!

ペイシエントハラスメント



これらの行為、またはこれらに類する行為が認められた場合、診察のお断りや、警察への通報を含む厳正な対応を致します。
安心・安全な医療を提供するために、ご理解とご協力をお願い申し上げます。