

1 基本方針

当院は、公立病院として、地域住民に対し公平かつ安全で質の高い医療を提供する使命を担っている。

一方で、患者等(患者およびその家族、付添人その他の関係者をいう。)からの暴言、暴力、不当な要求、SNS 等での誹謗中傷などの迷惑行為は、職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、安全で適切な医療の提供を妨げる重大な問題である。

当院では、このような行為を「ペイシェントハラスメント(以下「ペイハラ」という。)」として位置付け、職員一人ひとりを守るとともに、安全な医療提供体制を維持するため、病院全体で組織的に対応する。

また、患者等からの正当なご意見、ご要望、苦情等については、医療サービスの改善につながる重要なものとして真摯に受け止め、誠実に対応する。

当院は、公平・公正な医療を提供する責務を果たすとともに、ペイハラに対しては毅然と対応し、職員および他の患者等の安全ならびに診療環境の確保を最優先とする。

2 当院の責務

当院は、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、次の取組を行う。

- ・ペイハラに対し、職員を一人に対応させず、組織として対応する。
- ・ペイハラに関する相談窓口を病院総務課に設置し、相談者のプライバシーを保護するとともに、不利益な取扱いを行わない。
- ・必要に応じて、警察、顧問弁護士、行政機関等の関係機関と連携する。
- ・職員に対し、ペイハラへの対応方法に関する研修・教育を実施する。
- ・被害を受けた職員に対し、心理的ケアその他必要な支援を行う。

3 ペイハラの定義

当院では、ペイハラを次のとおり定義する。

- ・患者等からのクレーム・言動のうち、要求内容が社会通念上妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、そのことによって職員の就業環境が害されるもの

※参考：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」

4 対象となる行為の例(例示であり、これらに限られるものではない。)

(1) 身体的攻撃・威嚇行為

- ・殴る、蹴る、叩く、物を壊す、物を投げつける、わざとぶつかってくる、大きな怒鳴り声をあげる、にらみつける、立ちはだかる

(2) 精神的攻撃(人格を否定する発言、差別的発言、侮辱、執拗な叱責)

- ・「アホ」、「ボケ」、「カス」といった侮辱的な発言や人格否定、名誉を毀損する発言をする

(3) 性的な言動

- ・身体介護の際に過剰に体を密着させる、手を握って離さない等のボディタッチ
- ・性的関係を迫る、卑猥な発言をする等の性的言動
- ・公然わいせつ行為を行う
- ・病院の外で待ち伏せし、後を付ける、話しかける等のストーカー行為につながる言動

(4) 過度な要求(診療に無関係・不当・違法な要求、長時間の拘束行為)

- ・解決しがたい要求を繰り返し、職員の業務に支障を来す(必要な範囲を超えて、面会や電話等を強要する行為等)
- ・謝罪文の提出や土下座を強要する
- ・正当な理由なく、権威を振りかざして要求を通そうとする

(5) 職員のプライバシーを侵害する行為や不適切な情報拡散(SNS・ネット上での誹謗中傷等)

- ・職員の個人情報(氏名・住所・電話番号)を求める
- ・職員の了承を得ずに撮影や録音をする
- ・インターネット上で、病院や職員個人を誹謗中傷することや、プライバシー情報を公開する

(6) その他、医療に支障を来す迷惑行為

- ・正当な理由なく診療を妨害する行為
- ・院内設備・備品を故意に破損する行為
- ・飲酒または薬物の影響により危険な言動を行う行為
- ・他の患者や来院者へ迷惑や危険を及ぼす行為
- ・その他、安全な医療提供を著しく妨げる行為

5 当院および職員の基本姿勢

当院は、ペイハラへの対応に当たり、患者等の権利を尊重するとともに、職員の安全および人権を守ることを基本とする。

また、患者等からのご意見、ご要望、苦情等については、それがペイハラに該当するか否かにかかわらず、まずその内容を適切に把握し、必要な説明や対応に努める。

職員は、一人で問題を抱え込むことなく、必要に応じて上司や関係部署へ報告・相談し、組織として対応する。

また、ペイハラを受けた職員に対しては、必要な相談・支援を行うとともに、当該職員の安全および心身の健康に配慮するなど、管理職を中心として組織的に対応する。

6 組織としての対応

ペイシェントハラスメントと考えられる行為が確認された場合は、状況に応じて、まず行為をやめるようお願いし、必要な説明や注意を行う。

改善が見られない場合や、行為の程度が悪質・重大である場合には、患者等との対話や説明を継続することが適切かを含めて組織として判断し、次のような対応を行うことがある。

- ・診療、面会および電話等の対応を中止または制限すること
- ・文書による警告を行うこと
- ・診療および病院への立入りを断ることや、退院をお願いすること
- ・必要に応じて他の医療機関への受診を案内すること
- ・警察へ通報すること
- ・顧問弁護士と連携し、法的措置を講じること
- ・その他、必要かつ適切な措置

なお、暴力行為、脅迫その他職員や他の患者等の生命・身体に危険がおよぶおそれがある場合には、安全確保を最優先とし、直ちにコードホワイトの依頼および警察への通報等、必要な措置を講じる。

7 職員への周知および支援

当院は、ペイハラを職員個人の問題として扱うのではなく、病院全体の問題として捉え、組織的に対応する。

そのため、次の取組を行う。

- ・本方針および対応方法の職員への周知
- ・ペイハラに関する研修および啓発
- ・相談・報告しやすい体制の整備
- ・複数名で対応するための体制整備
- ・被害を受けた職員への相談・支援
- ・必要に応じた産業医、警察、顧問弁護士等の関係機関との連携
- ・発生事例の検証および再発防止策の検討