

パシエントハラスメントに対する基本方針

■ 当方針を公表する背景・目的

医療法人晋真会 ベリタス病院(以下、「当院」)は患者さんの立場を尊重しながら医療や医療サービスの提供に努めています。

一方、患者さんやそのご家族等による常識の範囲を超えた過度の要求や言動により、病院職員の尊厳の喪失や安全な職場環境の悪化を招き、適切な医療の提供の継続が困難となり、他の患者さんへの医療サービスの提供に影響を及ぼすことがございます。

このような状況を防止するために、患者さんやそのご家族等による過度の要求や言動に対し毅然とした態度で対応させていただきます。

患者さんやそのご家族等と病院職員とは、十分な信頼関係を保ちながら、診療環境を維持し、よりよい医療の提供及び患者サービスの向上を促進してまいりますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

■ 対象となる行為(パシエントハラスメントの定義)

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当院ではパシエントハラスメントを、「患者・家族等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、病院職員の職場環境が害されるもの」と定義します。

パシエントハラスメントに該当するかどうかは、①要求内容に妥当性があるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か、という2点から判断いたします。

パシエントハラスメントの具体例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。以下に類する内容で悪質性の高い行為とみなした場合は、「パシエントハラスメント」と同様の対応をいたします。ただし、せん妄などの病的体験からの暴力・暴言に関しては、一律にパシエントハラスメントと判断することはせず、当院医療安全チームにより対応いたします。

①患者・家族等の要求内容が妥当性を欠く場合の例

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

②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

(以下の記載はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。)

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

1. 身体的な攻撃(暴行、傷害)
2. 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
3. 威圧的な言動
4. 土下座の要求
5. 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
6. 拘束的な行動(不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明を要求する)
7. 差別的な言動
8. 職員個人への攻撃、要求
9. 器物の破壊
10. 許可なく当院関連施設内に立ち入る行為
11. 許可なく録音、および当院で働く職員や当院関連施設を撮影する行為
12. 職員を欺く行為
13. 職員の個人情報や当院・職員の信用を棄損させる行為等の SNS/インターネットへの投稿や投稿のほのめかし(写真、音声、映像の公開)
14. 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシュアルハラスメント

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

1. 交通費の請求や診療費の不払い要求
2. 金銭補償の要求
3. 謝罪の要求

■ パシエントハラスメントへの対応

(対外的対応)

- ・パシエントハラスメントと判断される行為が認められた場合には、診療のお断りや院外への退去命令を行います。
- ・当院が悪質と判断した場合には、警察や弁護士など第三者に相談等したうえで、適切に対処いたします。

なお、パシエントハラスメント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。

(院内向け対応)

- ・パシエントハラスメント事案に関する相談窓口を設置いたします。
- ・パシエントハラスメント事案が生じた場合の対応体制を構築いたします。
- ・パシエントハラスメント事案が生じた場合、職員の心のケアを最優先に努めます。
- ・より適切な対応を実施するために、産業医・外部専門家と連携いたします。
- ・パシエントハラスメントの発生に備え、職員がパシエントハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。

■ 患者さんへのお願い

上記の「当方針を公表する背景・目的」に記載があるとおり、患者さんやそのご家族等と病院職員とは、十分な信頼関係を保ちながら、診療環境を維持するために、この「パシエントハラスメントに対する基本方針」を公開いたしましたので、本方針にご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

2025年 10月 1日

医療法人晋真会 ベリタス病院 病院長