

◎ペイシエントハラスメントへの対応方針

公立長生病院は、「私たちは、患者さまの立場に立った良質な医療を提供し、地域住民の皆様に信頼される病院を目指します。」を理念に掲げ、地域住民の皆様への安全で良質な医療の提供に努めております。

しかし、患者さん・ご家族、その関係者の一部から常識の範囲を超えた要求や職員や他の患者さん・ご家族の人格を否定する言動・暴力・セクシャルハラスメント等、その尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招く場合があります、重大な問題となっております(ペイシエントハラスメント)。

当院はこれらの迷惑行為等に対して、職員、他の患者さん・ご家族や人権を尊重し擁護するため、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

患者家族から医師や看護師など病院職員に対する“自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為”を ペイシエントハラスメント(ペイハラ)とといいます。

また、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(厚生労働省)では、以下のとおり定義しています。

カスハラ-ペイハラとは、顧客等(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当なものであって、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(をいう。)

現場においては、以下のようなものがペイシエントハラスメントであると言えます。

■患者・家族からの要求の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当な言動」

■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

身体的な攻撃(暴行、傷害)

精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)

威圧的な言動

土下座の要求

継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)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当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)

迷惑行為があった場合、当院での診療をお断りする場合があります。

当院では、次のような迷惑行為があった場合、当院での診療をお断りする場合があります。

患者さん及び職員の安全を守り、診療を円滑に行うため、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

- 1 ハラスメントや暴力行為(恐れも含む)
- 2 大声、暴言または脅迫的な言動
- 3 通常の範囲を超えた要求の繰り返し
- 4 病院建物および設備等の意図的な破壊
- 5 刃物等危険物の持込み
- 6 医療費の悪質な不払い
- 7 その他医療の提供に支障をきたす行為
- 8 SNS等による誹謗中傷

※被害を受ける恐れがあると判断した場合や実際に被害があった場合は、警察に通報いたします。

公立長生病院

