

医療法人社団巨樹の会赤羽リハビリテーション病院

「ペイシェントハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当院は、「手には技術・頭には知識・患者様には愛を」という基本理念の下、安心・安全な医療を提供するため、患者様およびそのご家族等（以下患者様等）の要望に真摯に対応し、より満足度の高い医療の提供に向けて取り組んでいます。また、患者様等からお寄せいただくご意見・ご要望は、当院の医療の質の改善・向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の患者様等の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全な医療の提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、患者様との関係をより良いものとするにつなげると考え、赤羽リハビリテーション病院における「ペイシェントハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当院におけるペイシェントハラスメントの定義

当院では、ペイシェントハラスメントを「患者様等からのクレーム・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、医療従事者の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。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。

- ・胸をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為
- ・セクシャルハラスメントに該当する言動
- ・侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
- ・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動
- ・マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
- ・医療従事者のプライバシーを侵害する行為
- ・医療従事者を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・SNS 等への病院や従業員の信用を毀損させる内容の投稿
- ・要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡
- ・何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
- ・電話や対面での長時間の拘束
- ・施設からの不退去や不当な居座り
- ・正当な理由のない医療行為やサービス、金銭、特別扱いの要求
- ・正当な理由のない謝罪の要求

- ・ 正当な理由なく患者等の自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為
- ・ 入院治療費等に関して不当な理由による支払い拒否行為
- ・ 医療従事者を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

3. ペイシェントハラスメントへの対応（院内）

- ・ ペイシェントハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・ 従業員に対して、ペイシェントハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ ペイシェントハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. ペイシェントハラスメントへの対応（院外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当院でペイシェントハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の診療の提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。