

当院におけるペイシェントハラスメントに対する考えかた

当院は「人の気持ちを汲む医療」という基本理念のもと、安全で良質な医療の提供に努めております。また、当院に入院されている患者さま、患者さまのご家族からのご意見、ご指摘を、真摯に受け止め療養環境の改善に努めております。

一方で、当院の職員に対して、社会通念上、常識を超えた自己中心的で理不尽な要求や、人格を否定する暴言、暴力的な行為や悪質なクレーム等の迷惑行為が見受けられます。これらの行為は、職員の身体や尊厳を傷つけ、職員の就業環境や他の患者さまの療養環境の悪化を招く、重大な問題と捉えております。

当院は、かかる問題に対処すべく、ペイシェントハラスメントポリシーを策定いたしました。仮に職員がペイシェントハラスメントを受けた場合、速やかに上長へ報告する体制を整えており、組織として迅速かつ毅然に対応します。

●当院におけるペイシェントハラスメントの定義

患者さま、ご家族、その関係者、当院を利用される方からの妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動により、職員の就業環境あるいは他の患者さまの療養環境が害される行為をペイシェントハラスメントと定義します。

●対象となる行為の例

ペイシェントハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。

1. 不当な要求・業務妨害

- 解決困難な要求や執拗な苦情の繰り返し
- 長時間または複数回にわたる説明の強要
- 対面・電話での長時間拘束
- 謝罪や謝罪文の執拗な要求
- 常識の範疇を超えるサービスの強要や業務に支障を来す行為

2. 暴言・暴力・威圧的行為

- 大声、罵声、暴言など秩序を乱す行為
- 脅迫的な言動、威圧的な態度
- 身体的攻撃、器物破損、またはそれを示唆する言動

3. ルール違反・迷惑行為

- 飲酒・喫煙、無断撮影・録音など、当院の指示やルールに従わない行為
- 当院備品の無断使用・持ち出し・破損
- 正当な理由のない院内への侵入・居座り

- 危険物の持ち込み
4. ハラスメント・差別行為
- 侮辱的・差別的な発言（人格否定、名誉を傷つける言動）
 - 社会的地位や立場を利用した特別対応の強要
 - 不適切な身体接触、卑猥な言動、つきまといなどのセクシャルハラスメント
 - ストーカー行為
5. 名誉毀損・プライバシー侵害
- SNS やインターネットでの誹謗中傷
 - 個人情報の不当な要求
 - 虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫
6. その他 診療や院内秩序に重大な支障をきたす迷惑行為全般

●**ペイシェントハラスメントの対応措置**

当院がペイシェントハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、当院への立入をお断りする場合や、診療継続その他の対応をお断りする場合がございます。また、必要に応じて、警察などの公的機関や顧問弁護士などの外部専門家とも連携のうえ、刑事手続、民事手続その他の法的措置も含め、厳正に対処します。

医療法人財団圭友会 小原病院 院長 大石 毅