

ペイシエントハラスメントに対する基本方針

JCHO千葉病院（以下、「当院」といいます。）では、全ての患者さん、利用者さんに安全で安心できる医療・介護サービスの提供に心がけております。そのために、当院の職員が安心して業務に従事できる職場環境を整えることが重要と考えております。

しかし、ごく一部の患者・家族、その関係者から、常識の範囲を超えた要求や当院の職員や他の患者・家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等、その尊厳を傷つけるものがあり、これらの行為は職場環境や診療環境への悪化を招く重大な問題となっております。これらの患者・家族の言動・行動をペイシエントハラスメントといいます。

当院は、ペイシエントハラスメントを放置せず、職員のみならず、他の患者・家族や人権を尊重し擁護するため、これらの迷惑行為等に対して、毅然とした態度で対応します。

ペイシエントハラスメントとは

患者さん等のクレーム・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・態様により職員の就業環境が害されるものを指します。

（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」より一部抜粋）

具体的には、以下のような行為が挙げられます。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちはだかるなどの威圧的な言動等により、職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような言動を含む）
2. 職員に対する暴力行為、またはそのおそれが強い場合
3. 理不尽な解決しがたい要求を繰り返し、長時間にわたり職員を拘束し、病院業務に支障をきたすこと（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等）
4. 職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為またはストーカー行為をすること
5. 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
6. 医療従事者の指示に従わない行為（飲酒・喫煙・無断離院等）
7. 病院の了承を得ず撮影や録音をすること
8. 謝罪や謝罪文を強要すること（土下座や念書の要求等）
9. 院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損すること
10. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
11. 許可なく営業行為を行うこと
12. 一方的な主張等で長時間（30分以上）の電話や明らかに不要な複数回の電話をかけること

13. 職員等に関する処罰を要求すること
14. SNS 等インターネット上での誹謗中傷や、プライバシー情報を公開すること
15. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

ペイシェントハラスメントへの対応

ペイシェンハラスメントがあった場合は、職員を守るために複数名での対応や院内での情報共有・記録化など、組織的に対応します。患者さん等から根拠のない不当で過剰な要求には、毅然と対応します。特に悪質であると判断した場合は、警察への通報、診療の拒否、退去要求、出入り禁止などの措置を取らせていただく場合もあります。

なお、当院では、安全で質の高い医療を提供し、患者さん等に対して真摯に対応します。

職員による不適切な対応があった場合は、相談窓口およびご意見箱にお寄せください。

独立行政法人地域医療機能推進機構 千葉病院 院長