

## JCHO 湯河原病院におけるペイシエントハラスメントへの対応姿勢

診療は「患者と医療者の信頼関係」が前提で成り立つものであり、過剰なクレームや理不尽な要求、暴言・威嚇・誹謗中傷といった「著しい迷惑行為」であるペイシエントハラスメント行為は、その基礎となる「信頼関係」の喪失や毀損させることとなり、そのような患者等に対して、当院は毅然とした態度で対峙し、他の患者・家族に対する通常の診療業務や医療従事者の生活を阻害する「迷惑行為は絶対に許さない」との基本姿勢で臨み、その悪質性に鑑み警察通報はもとより、弁護士等のしかるべき機関に相談する等厳正に対処致します。

### ペイシエントハラスメントに対する指針

JCHO 湯河原病院では（以下「当院」）「**私たちは常に医療の質を高め、皆様の安心と信頼を得られるよう最善を尽くします。**」を理念に、患者・家族に対して、信頼や期待に応えるべく真摯に対応し、より良い医療サービスの提供に努めています。しかしながら、診療を受ける患者・家族、その関係者（以下「患者・家族等」）のごく一部から、常識の範囲を超えた要求や当院の職員、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等があり、これらの行為はペイシエントハラスメントと言われ、職場環境や診療環境の悪化を招く重大な問題となっています。

当院ではペイシエントハラスメントに対し厳正な方針を定め、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の定義】

厚生労働省発行の顧客ハラスメント対策企業マニュアルでは以下の様に定義されております。

顧客ハラスメント・ペイシエントハラスメントとは、顧客等(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・態様により労働者（病院職員）の就業環境が害されるもの」

#### 【患者等の要求の内容が妥当性を欠く場合】

- 医療・看護等に過誤・過失が認められない場合
- 要求の内容が、病院の提供する医療・看護等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】

- 身体的な攻撃（暴行・傷害） ● 精神的な攻撃（脅迫・暴言・名誉棄損・中傷・屈辱）
- 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（上席への担当変更など）

#### 【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の要求 ● 金銭補償の要求 ● 謝罪の要求（土下座を除く）

当院ではペイシエントハラスメントに対する指針に基づき、患者・家族等から上記に該当する迷惑行為が認められた場合は、診療のお断りや院外への退去命令を行う場合があります。