

# 当院におけるペイシェントハラスメントに対する方針

## 当院で治療を受けられる皆様へ

宮崎市郡医師会病院(以下「当院」といいます)は、患者・家族に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えて、より良い医療サービスの提供に心掛けています。

しかし、ごく一部の診療を受ける患者・家族、その他の関係者から、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もあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招いており重大な問題となっています。これらの患者・家族の言動をペイシェントハラスメント（以下「ペイハラ」といいます）と捉えます。

当院は、ペイハラを放置せず、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、これらの迷惑行為に対して、毅然とした態度で対応していきます。

### 迷惑行為により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、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・ご協力のほど、よろしくお願いいたします

1. 他の患者さんや職員にセクシャルハラスメントや暴力行為があった場合、もしくはその恐れが強い場合
2. 大声、暴言または強迫的な言動により、他の患者さんに迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨げた場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し行い、病院業務を妨げた場合
4. 建物設備などを故意に破損した場合
5. 危険な物品を院内に持ち込んだ場合

- ◆ 被害を受ける恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合は、警察に通報します。



医療安全委員会 2024.1 作成

## 以下のような行為はペイハラに該当しますのでご注意ください

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成検討委員会、厚生労働省）では、以下のとおりに定義されています。

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てもの（をいう。）

### 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、病院の提供する医療サービスの内容とは関係がない場合

### 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・障害）
- 精神的な攻撃（強迫、中傷、名誉毀損、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

### 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
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求

## 迷わず、直ちに、110番！

### 暴力行為



- ・胸ぐらを掴む
- ・首を絞める
- ・殴る・蹴る
- ・物を投げる 等

### 脅迫



- ・「殺すぞ」
- ・「ネットにばらまく」
- ・「夜道気を付けろ」
- ・「家を燃やすぞ」

### 器物破損



- ・院内の設備や備品を破損

### 凶器所持



- ・刃物や銃など人に危害を加える器具の所持

**暴言（大声）に対して止めるよう注意しても変わらなければ、**

**110番！**