

船橋市立医療センターペイシェントハラスメント対応指針

1 目的

船橋市立医療センター（以下、「当院」という。）におけるペイシェントハラスメント対応に関する基本的な姿勢を明確にすることにより、患者とその家族及び関係者（以下、「患者等」という。）と職員が安全で安心できる医療体制を確保するとともに、組織としてペイシェントハラスメントから職員を守ることを目的とする。

2 対応の基本方針

- (1) 組織として対応する
- (2) 豪傑として対応する
- (3) 警察への相談・通報をためらわない

3 ペイシェントハラスメントについて

(1) 定義

患者等からのクレーム・言動のうち、当該要求の内容に照らして、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、その手段・態様により当院職員の職場環境が害され、または他の患者の不利益につながる医療現場における迷惑行為をいう。

(2) 判断基準

- ① 患者等の要求内容に妥当性はあるか
- ② 要求を実現するための手段・態様が社会通念に相当か

(3) 分類

- ① 患者等の要求内容に妥当性がないもの
 - ア 病院の提供する医療サービスに過誤や過失が認められない
 - イ 要求の内容が、病院が提供する医療サービスの内容とは関係がない
- ② 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
 - ア 要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高い言動
 - (ア) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - (イ) 精神的な攻撃（暴言、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱）

- (ウ) 威圧的な言動
- (エ) 土下座の要求
- (オ) 繼続的・執拗な言動
- (カ) 拘束的言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- (キ) 差別的な言動
- (ク) 性的な言動
- (ケ) 職員個人への攻撃・要求
- (コ) 器物の損壊
- (サ) その他これらに類する行為

イ 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言動

- (ア) 交通費の請求や診療費等の不払い要求
- (イ) 金銭補償の要求
- (ウ) 謝罪の要求
- (エ) その他これらに類する言動

4 事前の対応

(1) 基本方針の明確化と職員への周知・啓発等

組織として職員を守るという基本方針・基本姿勢、職員の対応の在り方を職員に周知・啓発し、教育する。

(2) 対応方法・手順の共有

各職場において、ペイシェントハラスメントへの対応体制、方法等を事前に決めておく。

5 事後の対応

(1) 事実関係の正確な把握と事案への対応

- ① 患者等からの要求が妥当であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。
- ② 確認した事実に基づき、病院の提供する医療サービスに過誤・過失ありと判断した場合は、謝罪するなど適切に対応する。また過誤・過失なしと判断した場合は相手からの要求に応じない。

(2) 職員への配慮措置

被害を受けた職員に対する配慮の措置を適切に行う。

(3) 再発防止のための取り組み

同様の問題が発生しないよう、取り組みの見直し・改善を継続的に行う。