

患者さん・ご家族・職員を守るための方針に関するご理解について ーパシエントハラスメント防止に対する当院の方針ー

【患者さん、そのご家族さまへ】

当院は、「人と人とのふれあい」を大切にし、地域の人々の生命と健康を守ります。の理念に基づき、患者さんが安心して納得できる最良の医療を提供することを志向しています。これらの医療を持続的に提供するためには、その医療を支える職員が誇りを持って活躍し、尊厳が保たれていることが不可欠です。

日頃より温かいご支援のお言葉や貴重なご意見を頂戴し、当院の改善に向けありがたく参考にさせていただいております。しかし、その一方で当院の職員に対して、一部の患者さんやそのご家族などから信頼を崩すような悪質な暴言、セクハラなど、職員が傷つけられる迷惑行為が発生しており、深刻な問題となっています。

当院では、これらの迷惑行為に対して、毅然とした姿勢で対応しています。しかし、依然として迷惑行為は発生しているため、職員を守り、他の患者さんへの医療の提供に影響が出ないように努めていくため、「パシエントハラスメント防止に対する当院の方針」を公開いたします。

これからもより良い医療を提供し続けるよう尽力して参ります。患者さんや職員の安全で安心な病院環境を守るため、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

院内において、次のような迷惑行為があった場合、当事者と医療関係者との信頼関係が損なわれたとして、診療をお断りする場合があります。また、身の危険を感じる悪質な暴言などや犯罪行為が発生した場合は、保安職員や警察に通報します。更に、悪質と判断した場合には、弁護士に相談の上、法律上厳格に対処いたします。

「パシエントハラスメントに該当する行為」

1. 反社会勢力との関係を強調、物を叩くや大声で怒鳴るなどの威迫的な行為
2. 過剰な看護や特別な処遇などの不当な要求
3. 職員の説明を理解しようとせず自己主張のみを訴え、長時間(30分以上)の対応を強いる行為
4. 職員の意思に反して行われる身体や衣服に接触する行為や、性的な言動により職員の働く環境が大きく損なわれる行為
5. 執拗な電話や病院への押しかけ、インターネットでの誹謗中傷などのいやがらせ行為
6. 病院の施設や備品、職員の私物(眼鏡、時計など)を故意に壊す行為
7. 危害を加えることを告げて脅す行為や身体に対する暴力行為
8. 謝罪や謝罪文など職員に対して義務のないことを強要する行為
9. 正当な理由なく院内に居座るなどの迷惑行為
10. 法令で禁止されている違法な行為
11. その他、医療サービスに支障をきたす迷惑行為

【外部専門家との連携、職員への啓発】

当院では、以下のことを実施しています。

- ・悪質なパシエントハラスメントには、警察への通報や外部専門家(弁護士など)と連携して厳しく対処します。
- ・パシエントハラスメントを未然に防止し、発生した場合の対応方針と手順を規定しています。
- ・職員を対象としたパシエントハラスメントへの対応要領について研修を実施しています。
- ・パシエントハラスメント被害にあった職員のサポートを最優先に努めます。

2025年1月20日制定
倉敷中央病院リバーサイド 院長



医療現場における迷惑行為

要求の内容が妥当性を欠く場合



要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当である場合



厚生労働省
医療現場における暴力・ハラスメント対策についてー



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構
倉敷中央病院リバーサイド