

# JCHO山梨病院におけるパシエントハラスメント対応姿勢

JCHO山梨病院の診療は「患者と医療者の信頼関係」の前提により成り立つものであり、パシエントハラスメントに該当する行為は、その基礎となる「信頼関係」の喪失や破綻を招くこととなります。JCHO山梨病院では、患者等から被害を受ける恐れや実際に被害にあったと判断した場合は、以下の指針に基づき、警察への通報や、弁護士等の然るべき機関に相談するなど厳正に対処します。

## 【パシエントハラスメントに対する指針】

当院では、患者様の人権を尊重し、地域に必要な基幹的、中心的な医療を担当するため、すべての患者様とご家族に対して真摯に対応し、安全で安心できる医療サービスを提供できるよう心がけています。そのため、すべての職員が安心して業務に従事できる環境を整えることも重要であると考えています。

しかし、ごく一部の患者様・ご家族、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・ご家族を傷つける言動・暴力・セクハラ等（以下、パシエントハラスメントといいます）があり、医療業界全体でも問題となっています。

当院ではパ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。

**以下のような行為はパシエントハラスメント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企業検討委員会、厚生労働省）では、以下のとおり定義されています。

カスタマーハラスメント、パシエントハラスメントとは、顧客（患者様・ご家族）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・態様が社会通念上不相応なものであって、当該手段・態様により、労働者（当院スタッフ）の就業環境が害されるもの

## 【患者様・ご家族からの要求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・傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・屈辱・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の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）