

秋田大学医学部附属病院

ペイシェントハラスメント対策指針

秋田大学医学部附属病院は、良質で高度な医療を安全に提供することを理念とし、患者本位の立場に立ち、患者さんとの信頼関係のもとに医療サービスの向上に努めるとともに、病院で働く全ての人の人たちの幸福を目指すことを理念とし職場環境の向上に努めております。

しかしながら、一部の患者さんやご家族等による暴言、暴力、常識の範囲を超えた要求等、職員個人の尊厳を傷つけ、職場環境や医療の提供に悪影響を及ぼす著しい迷惑行為（ペイシェントハラスメント）が増加しております。

当院は、患者さんが良質な医療を受けられる環境と、病院で働く全ての職員が安心して働ける環境を維持するため、ペイシェントハラスメントに対する基本方針を定め、組織的に対応します。

ペイシェントハラスメントの定義

患者さん・ご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、職員の職場環境が害されるものを指します。

ペイシェントハラスメントに該当する行為の例

①暴言	大きな怒鳴り声をあげる。罵声や暴言等の秩序を乱す行為をする。 「馬鹿」「無能」といった侮辱的な発言、人格否定や名誉を棄損する発言をする。 国籍、ジェンダー、外見等に基づく侮辱や人格を否定する差別的発言をする。
②暴力	殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、物を壊す、わざとぶつかってくる。
③セクシャルハラスメント	不適切な身体的接触、性的な言動、ストーカー行為に繋がる言動をする。
④業務妨害・時間拘束	長時間または複数回に渡り対面や電話で職員を拘束する。 窓口や病室等に職員を呼び、過度な要求や苦情を執拗に繰り返す。 職員の言動に対する執拗な揚げ足取りや攻撃的な言動を行う。 職員の退去命令に従わず居座りをする。 当院への不法侵入や危険物の持ち込み、当院備品の無断使用や持ち出しを行う。 他の病院に対する文句等、自院では対応できない内容の話を延々とする。
⑤威嚇・脅迫	脅迫的発言、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等、職員を怖がらせる。
⑥不当又は過度な要求	正当な理由なく、権威を振りかざして要求を通そうとする。 断っても執拗に特別扱いを要求する。 提供可能な範疇を超えるサービスの強要や業務に支障をきたす対応を要求する。 謝罪文の提出や土下座を強要する。 病院の対応に不備があったため謝罪したにもかかわらず、執拗に書面による謝罪文の提出を要求する。
⑦SNS/インターネット上での誹謗中傷	SNSやインターネットを利用した誹謗中傷、個人情報の要求、虚偽情報の流布、情報拡散の脅迫等を行う。
⑧その他	飲酒、喫煙、無断撮影・録音等、当院のルールから逸脱した行為をする。 診療や院内秩序に重大な支障をきたす迷惑行為をする。 正当な理由なく医療費を支払わない。

本院におけるペイシェントハラスメントへの対応

ペイシェントハラスメント行為を受けた場合、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認し、組織として以下のとおり対応します。

【複数名での対応】

職員の安全確保のため、複数名で対応いたします。

【証拠保全】

診療記録等にペイシェントハラスメント行為について記録します。
必要に応じ対話の録音・録画を行います。

【不当または過度な要求等の拒絶】

不当な要求、業務遂行に支障をきたすほど精神的・身体的負担となる過剰な要求等には一切対応いたしません。

【診療拒否】

悪質な行為により診療が継続できないと当院が判断した場合は、以降の診療をお断りする（強制退院を含む）場合があります。

【警察への通報・法的措置】

暴行、脅迫、不退去、器物損壊、わいせつ行為等犯罪行為が認められた場合、速やかに警察へ通報します。
併せて、悪質な行為に対しては、弁護士に相談の上、損害賠償請求を含めた法的手段を検討します。

令和8年7月30日
秋田大学医学部附属病院