

ペイシェントハラスメントに対する方針

小田原市立病院（以下「当院」）では、すべての患者さんに安心して医療を受けていただけるよう努めております。しかしながら、近年、医療従事者に対する身体的・精神的な攻撃、不当な要求や言動といった「ペイシェントハラスメント」が医療従事者のみならず、他の患者さんやご家族等を巻き込む重大な問題となっております。

当院は、ペイシェントハラスメントを放置せず、医療従事者の人権を擁護し、患者さんに必要となる適切な療養環境を保全するため、これらの迷惑行為等に対して厳正に対処してまいります。

【ペイシェントハラスメントとは】

当院ではペイシェントハラスメントを、「患者・家族等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が不相当なものであって、医療従事者の就業環境が害されるもの」とします。

ペイシェントハラスメントの具体的な例については以下の通りとなります。

「ペイシェントハラスメントの具体的な例」

- 妥当性を欠く要求
 - ・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、病院が提供する医療サービスの内容とは関係がない場合
- 法律に抵触すると考えられる行為
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・建物、設備、機器、備品など病院所有物の汚損、毀損、窃盗
 - ・危険物の持ち込み
 - ・継続的な、執拗な言動
 - ・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
 - ・許可のない動画撮影や録音及びその発信
 - ・インターネットやSNSでの病院や職員に対する誹謗中傷
- 社会通念上不相当とされる行為
 - ・不当な診療費の不払い
 - ・過剰な診療の要求
 - ・過剰な謝罪の要求

【病院としての対応】

当院は、医療従事者が安全かつ安心して働ける環境を守ることが、結果として患者さんに適切な医療を提供する上で必要不可欠であると考えており、以下の対応を取らせていただきます。

- 医療従事者に対するハラスメント行為が確認された場合は、状況を慎重に確認し、必要に応じて診療をお断りさせていただくことがあります。また、警察や弁護士への相談を含めた、しかるべき対応を取らせていただきます。

【患者さんへのお願い】

すべての患者さんが気持ちよく安全で質の高い医療を受けられる環境を維持するため、以下の配慮をお願いいたします。

- 医療従事者の話を冷静に受け止め、丁寧なコミュニケーションをお願いします。
- 医療従事者は、過度な要求にお答えできないことをご理解ください。
- 暴言や脅迫的な言動、身体的接触は、絶対にお控えください。

患者さんが病院で心穏やかに治療に専念できるよう、すべての関係者が協力し合い、より良い医療環境を築いていきたいと願っております。皆様のご理解とご協力を何卒お願い申し上げます。