

戸田市立市民医療センター

ペイシエントハラスメント対策基本方針

当センターは、患者・ご家族等に対し、丁寧な説明と誠実な対応に努め、安全で適切な医療サービスを提供します。一方、職員の人格や尊厳を傷つけ、職場環境を害する暴言、暴力、脅迫、不当な要求等については、職員と他の患者等の安全を守り、必要な医療を継続して提供するため、組織として毅然と対応します。

1 基本的な考え方

市の「カスタマーハラスメント対策基本方針」を基本とし、医療機関として患者の病状、診療の緊急性、疾病、認知症の症状、障害特性等の影響にも配慮しながら対応します。正当なご意見・ご要望・苦情をペイシエントハラスメントとして扱うものではありません。また、障害のある患者等への対応に当たっては、不当な差別的取扱いを行わず、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供義務に留意して適切に対応します。

2 ペイシエントハラスメントとは

患者・ご家族等からの言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるものをいいます。判断に当たっては、要求内容の妥当性と、要求を実現するための手段・態様等を総合的に考慮します。

3 主な対象行為

- ・ 暴行、物を投げる・壊すなどの暴力行為
- ・ 大声、暴言、侮辱、人格を否定する発言、威嚇・脅迫
- ・ 長時間の拘束、同じ要求の執拗な繰り返し、不合理・過剰な要求
- ・ 職員への性的な言動、つきまとい、待ち伏せ
- ・ 職員個人への攻撃や、SNS・インターネット上での誹謗中傷
- ・ 許可のない撮影・録音等、診療や院内業務に支障を及ぼす行為

4 当センターの対応

- ・ 原則として複数の職員で対応し、職員一人に対応を抱え込ませません。
- ・ 必要な説明を行っても行為が続く場合は、警告、対応の終了、退去の要請等を行います。
- ・ 暴力、脅迫、凶器の所持等、安全を脅かす行為には警察と連携して対応します。
- ・ 患者本人への退去を検討する場合は、病状・緊急性等を確認し、医療上必要な対応と安全確保を両立させます。当日の退去と今後の診療継続等は別に判断し、今後の診療継続等については、緊急性、当センターにおける医療提供の可能性、信頼関係、他の医療機関による医療提供の可能性等を踏まえて個別に検討します。
- ・ 発生した事案は記録・共有し、被害を受けた職員の保護と再発防止に取り組みます。