

大阪大学医学部附属病院 ペイシエントハラスメントに対する基本方針

大阪大学医学部附属病院（以下、「本院」といいます。）では、すべての患者さんに、安全で質の高い医療を受けていただくために、「ペイシエントハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

本院は、正当な苦情・要望を尊重し、改善に資するよう努めております。

しかしながら、医療現場において、患者さん、ご家族またはその関係者（以下、「患者さん等」といいます。）から、職員に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求等により、職員の尊厳が傷つけられ、医療現場全体の環境が悪化する事案が増加しています。本院は、患者さん等に満足いただくとともに、職員を守り、心身の健康と安全を確保することも重要な責務と考えております。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

ペイシエントハラスメントとは

患者さん等からのクレーム・言動のうち、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、職員が身体的・精神的苦痛を受け、又は就業環境もしくは安全な医療提供環境が害されるものをいいます。なお、職員が本院の業務を行っている際の患者さんの言動は、場所や時間を問わず対象となる場合があります。

また、本院は正当な苦情・要望には真摯に対応しますが、当初は正当な苦情・要望であっても、執拗な追及、同一内容の反復、長時間の拘束、威圧的言動等により手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える場合は、ペイシエントハラスメントに該当し得ます。

具体的には、以下のような行為が挙げられますが、これらに限定されるものではありません。

1 クレーム・言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は本院における医療行為及びそれに付随する業務に全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 診療契約により想定している医療行為及びそれに付随する業務の範囲を著しく超える要求
 - ・ 必要のない医療行為やサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 不当に又は正当な理由なく医療費の不払いや減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償請求
 - ・ 正当な医療行為や業務に対する不当な損害賠償請求をすること。

2 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・ 物を投げつけること。
 - ・ わざとぶつかること。
 - ・ つばを吐きかけること。
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・ 施設や設備を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
 - ・ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報等を投稿すること。
 - ・ 職員の人格を否定するような言動（性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的言動を含む。）
 - ・ 土下座を強要すること。
 - ・ 盗撮や無断で撮影、録音をすること。
 - ・ 機微な個人情報の暴露や開示強要等
- ③ 威圧的な言動
 - ・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
 - ・ 反社会的な言動を行うこと。
- ④ 継続的、執拗な言動
 - ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
 - ・ 当初の話しからすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
 - ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
 - ・ 職員の指示に従わず居座ることや電話で職員を拘束すること。

ペイシエントハラスメントへの対応

ペイシエントハラスメントがあった場合、本院は職員を守るため複数名での対応、院内での情報共有、記録化等、組織的に対応します。患者さん等から根拠のない不当で過剰な要求には毅然と対応します。そのため本院は、事案の態様・程度により、警察への通報、退去要請、構内立入制限、診療体制の変更、他医療機関への紹介・転医調整、診療の制限・変更・終了等の措置をとる場合があります。なお、医療上の緊急性がある場合には必要な医療を優先して提供しますが、暴力等により安全が確保できない場合は、安全確保措置を講じた上で対応します。

最後になりましたが、本院では安全で質の高い医療を提供するため、正当なご意見・ご要望には真摯に対応します。職員による不適切な対応があった場合は、患者相談窓口（11番）及びご意見箱にお寄せください。