

ペイシェントハラスメントに対する方針

くわみず病院では、すべての患者さん（利用者さん）に安全で安心できる医療や介護を提供することを大切にしています。そのためには、職員が安心して働ける環境を作ることがとても重要です。最近、問題になっているペイシェントハラスメント（患者さんやご家族、その関係者からの不適切な行為）にもしっかりと対応する必要があります。私たちは、職員だけでなく、他の患者さんやご家族の人権も守るため、ペイシェントハラスメントにあたる迷惑行為には毅然とした態度で対応していきます。

1. ペイシェントハラスメントとは？

ペイシェントハラスメント（以下、「ペイハラ」という。）とは、患者さんやご家族、その関係者からのクレームや言動のうち、次の2つに当てはまるものを指します。

- （1）クレームや言動の内容が不合理である場合
- （2）その要求を実現するために使われる方法や態度が社会的に見て不適切で、それが職員の働きやすさに悪影響を与える場合

2. ペイハラに該当する行為

以下のような行為はペイハラに該当しますのでご注意ください。ペイハラの被害を受ける恐れがある場合や実際に被害に遭ったと当院が判断した場合、警察等に相談する場合があります。

- （1）要求の内容が妥当性を欠く場合
 - ☐ 提供する医療・介護サービスに過誤（ミス）、過失が認められない場合
 - ☐ 要求内容が、提供する医療・介護サービスの内容とは関係がない場合
- （2）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（暴行他）
 - ☐ 精神的な攻撃（強迫・中傷・名誉毀損・暴言）
 - ☐ 威圧的な言動（大声を出す・机を叩くなどの行為）
 - ☐ 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
- （3）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等の不払いの要求
 - ☐ 金銭保証の要求
 - ☐ 謝罪や謝罪文の強要

3. 迷惑行為

- ☐ 故意に建物、設備、備品等を破壊する行為
- ☐ 許可なく撮影、録音、録画する行為、並びにそれらを SNS 等へ投稿する行為
- ☐ SNS 等で、当法人の職員を誹謗中傷する行為