

パシエント・ハラスメントにおける基本方針

大阪市民病院機構では、患者さんの立場を尊重しながら医療や医療サービスの提供に努めています。

一方、患者さんやそのご家族等による常識の範囲を超えた過度の要求や言動により、病院で働く職員(以下「病院職員」という。)の尊厳の喪失や安全な職場環境の悪化を招き、適切な医療の提供の継続が困難となり、他の患者さんへの医療や医療サービスの提供にも影響を及ぼすこともあります。

このような状況を防止するために、患者さんやその家族等による過度の要求や言動に対し毅然とした態度で対応させていただきます。

患者さんやその家族等と病院職員間においては、十分な信頼関係を保ちながら、診療環境を維持し、よりよい医療の提供及び患者サービスの向上を促進してまいりますので、予めご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

1 パシエント・ハラスメントの定義

患者さんやその家族等から病院職員に対する、医療提供における著しい迷惑行為であって、医療提供環境を害する言動のことをいいます。

※著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為と定義します。

2 禁止事項

あらゆる場において、次に示すような行為を禁止します。

(1) 患者さんやその家族等からの妥当性のない要求

ア 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

イ 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

(2) 患者さんやその家族等からの要求内容の妥当性に関わらず、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であるような行為

ア 病院職員への身体的な攻撃(暴行、傷害)

イ 病院職員への精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)

ウ 病院職員への威圧的な言動

エ 病院職員への土下座を要求

オ 病院職員への継続的な(繰り返される)言動、執拗な(しつこい)言動

カ 病院職員への拘束的な行動(不退去、許可のない居座り、監禁、長時間の電話や対応)

キ 病院職員への差別的な言動

ク 病院職員への性的な言動(わいせつ行為、セクシャル・ハラスメント)

ケ 病院職員個人への攻撃、要求

コ 病院内における器物の破壊(建物、設備、機器、備品など病院所有物の汚損、毀損、窃盗)

サ 危険物の持ち込み

シ インターネットや SNS による次の書き込みや公開

(ア) 病院や病院職員への誹謗中傷

(イ) 許可なく病院内で動画撮影又は録音したデータ

(3) 患者さんやその家族等からの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・態様が社会通念上不相当であるような行為

ア 医師が必要ないと判断している状況での、過度な医療提供の要求

イ 過度な金銭補償(交通費の請求や診療費の不払い)の要求

ウ 過度な謝罪の要求(土下座を除く)

エ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

(ア) 病院職員への不可能な行為(法律を変えてください等)の要求

(イ) 病院職員への抽象的な行為(誠意を見せてください等)の要求