

## ・パシエントハラスメントへの対応方針

山口労災病院は、「人間性豊かで患者さんの満足度の高い医療を提供する」「信頼される医療を目指して努力する」を基本方針として掲げ、地域住民と勤労者の皆様の幸福を目指し、良質な医療の提供に努めております。

しかし、患者さん・ご家族、その関係者の一部から常識の範囲を超えた要求や職員やその他の患者さん・ご家族の人格を否定する言動・暴力・セクシャルハラスメント等、その尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招く場合があります、重大な問題となっております（パシエントハラスメント）。

当院はこれらの迷惑行為等に対して、職員、他の患者さん・ご家族や人権を尊重し擁護するため、毅然とした態度で対応していきます。

## 迷惑行為があった場合 当院での診療をお断りします

患者さんおよび職員の安全を守り、診療を円滑に行うため、  
ご理解とご協力をお願いいたします。

- 1 暴力行為やセクシュアルハラスメント
- 2 大声、暴言または脅迫的な言動
- 3 通常の範囲を超えた要求の繰り返し
- 4 病院建物および設備等の意図的な破壊
- 5 刃物等危険物の持込
- 6 医療費の悪質な不払い
- 7 その他医療の提供に支障をきたす行為
- 8 SNS 等による誹謗中傷
- 9 飲酒・喫煙
- 10 無許可での撮影・録音・録画

※被害を受ける恐れがあると判断した場合や  
実際に被害にあった場合は警察に通報いたします。

山口労災病院

パシエントハラスメントとは

患者家族から医師や看護師など病院職員に対する”自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為をパシエントハラスメント（パイハラ）といいます。

また、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（厚生労働省）では、以下のとおり定義しています。

カスハラ・パイハラとは、顧客等（患者・家族）からのクレーム・言動のうち、①当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、②当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なも

現場においては、以下のようなものがパシエントハラスメントであると言えます。

□患者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・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

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」

□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（暴言、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・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

- ・SNS 等による誹謗中傷

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の不払い要求

- ・金銭保証の要求

- ・謝罪の要求（土下座を除く）