

パシエントハラスメントに対する当院の基本方針

はじめに

岩手医科大学附属病院は、「誠の精神に基づく、誠の医療の実践」を理念に掲げ、「患者本位の安全な医療の実践」を基本方針の一つとして、安全で質の高い医療の提供に努めております。

そのためには、患者さん及びご家族等と医療者が互いに尊重し、信頼関係を築きながら医療を行うことが大切です。

当院では、患者さん及びご家族等からいただくご意見、ご要望、苦情等を、より良い医療サービスの提供につながる大切なご意見として真摯に受け止め、適切に対応しております。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つけ、身体的・精神的な負担を与えるなど、職員の安全や就業環境を脅かす著しい迷惑行為については、職員が安心して医療を提供できる環境を守るため、組織として適切に対応する必要があります。

このような考えのもと、当院では「パシエントハラスメント対策指針」を定め、患者さん及びご家族等の権利や尊厳に十分配慮しながら、患者さんにとって安全で質の高い医療を提供するとともに、職員が安心して働くことのできる環境の確保に努めております。

パシエントハラスメントとは

当院では、パシエントハラスメントを、「患者さんやご家族等による言動であって、診療その他の業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超え、そのことにより職員の就業環境が害されるもの」としております。

なお、パシエントハラスメントに該当するかどうかは、言動の内容、手段・態様、回数・頻度、継続時間、その言動が行われた経緯などを踏まえ、個別の事案ごとに総合的に判断します。

パシエントハラスメントに該当する可能性がある行為

例えば、次のような行為が該当する場合があります。

- 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- 威圧的、威嚇的な言動
- 正当な理由のない要求や、診療の範囲を著しく超える要求
- 合理的根拠のない、社会通念上著しく不当な損害賠償等の要求
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動(不退去、居座り、移動の妨害、監禁等)
- 職員やその家族等に関する個人情報等を不当に求める行為
- 職員の撮影、録音、録画等を不当に行い、それらを用いて職員を威圧する行為
- SNS やインターネット上での拡散等により、職員や当院を誹謗中傷する行為
- その他、職員に著しい精神的・身体的負担を与える行為

これらはあくまで例示であり、これらに限るものではありません。

正当なご意見・ご要望について

患者さんやご家族等からのご意見、ご要望、苦情等が、社会通念上許容される範囲で行われたものであれば、パシエントハラスメントには該当しません。

当院では、医療やサービスに関するご意見、ご要望等をお寄せいただくことを妨げるものではなく、いただいたご意見を真摯に受け止め、医療サービスの改善及び医療の質の向上に努めてまいります。

パシエントハラスメントへの対応

パシエントハラスメントに該当すると判断した場合には、職員の安全確保を最優先とし、必要に応じて、行為の中止を求めるなど、組織として適切かつ毅然と対応します。

また、暴行、傷害、脅迫、器物破損、不退去等、特に悪質な行為については、警察、弁護士その他の関係機関と連携して対応する場合があります。

その際には、患者さんの生命・健康や権利にも十分配慮しながら、適切な医療の提供と、職員が安心して働くことのできる環境の確保に努めてまいります。

患者さん・ご家族等へのお願い

当院は、患者さん・ご家族等と職員との相互の信頼関係を大切にし、安全で質の高い医療を提供できるよう努めております。

患者さん・ご家族等におかれましても、職員と互いに尊重し合い、より良い医療をともに築いていくため、ご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年9月30日
岩手医科大学附属病院長