

## 静岡市立清水病院 ペイシエントハラスメントに対する基本方針

### (目的)

第1 静岡市立清水病院において、「安心・安全」な療養環境を整え、職員が患者に対して安心してより良い医療が提供できるよう、患者やその家族またはそれらの関係者等からの職員に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求といった迷惑行為、いわゆる「ペイシエントハラスメント」に対する基本的な方針を定めるものとする。

### (定義)

第2 ペイシエントハラスメントとは、患者やその家族またはそれらの関係者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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のであって、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるものをいう。

### (分類)

第3 ペイシエントハラスメントに該当する行為は、以下のとおりとする。

- 1 身体的攻撃行為（暴行・傷害）
- 2 精神的攻撃行為（大声での威嚇・暴言・脅迫・中傷・名誉毀損・威圧的な言動・執拗な言動、過剰な謝罪の要求等）
- 3 病院の施設及び所有物の汚損・毀損・窃盗、危険物の持ち込み行為
- 4 許可のない立入・長期滞在、面会の強要、職員を長時間拘束する行為（不退去・居座り・監禁・長時間の電話や応対等、職員の指示に従わないこと）
- 5 差別的な言動、身体へのみだりな接触や卑猥な発言などのセクシャルハラスメント行為、つきまといその他のストーカー行為
- 6 許可なく写真撮影・動画撮影・録音する行為、データや個人情報をインターネットやSNSに公開する行為、インターネットやSNSでの病院や職員に対する誹謗中傷行為
- 7 病院が提供した医療・サービスのうち、過誤・過失が認められない医療・サービスへの補償等の執拗な要求行為
- 8 病院の提供する医療・サービスの内容とは関係がないことへの要求行為
- 9 不当な診療費の不払い行為、過剰な診療の要求行為
- 10 その他、職員の就業や病院による医療提供に支障を来す迷惑行為

### (対応)

第4 ペイシエントハラスメントに該当する行為が認められた場合は、以下のとおり対応するものとする。

- 1 一人で対応せずに必ず複数人で毅然と対応する。
- 2 院内で情報共有するため、必ず記録を作成し、医療安全管理室に報告する。
- 3 暴力行為や脅迫、器物破損など、悪質な行為の場合は、警察に通報するとともに、必要に応じて診療の拒否、退去要求、出入り禁止等を含む法的な対応措置を講ずる。

附 則

この基本方針は、令和8年1月28日から施行する。