

男鹿みなと市民病院ペイシエントハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

男鹿みなと市民病院(以下「当院」という。)は、当院のすべてのサービスを利用する方やそのご家族(以下、「利用者等」という。)が安全で質の高い医療サービスを受けていただくために、「ペイシエントハラスメントに対する基本方針」を策定します。

本方針は、ペイシエントハラスメントを未然に防止し、発生した場合には迅速かつ適切に対応するための方針を示すものです。

2. ペイシエントハラスメントの定義

ペイシエントハラスメント(以下「ハラスメント」という。)とは、利用者等から病院のスタッフに対して行われる、不適切な要求や言動、行為のことを指します。これには以下のような行為が含まれますが、これに限定されるものではありません。

- ① 身体的攻撃もしくはその恐れが強い場合(暴行、傷害)
- ② 精神的攻撃もしくはその恐れが強い場合(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ③ 威圧的な言動(大声による罵倒、にらみつける、立ちはだかる)
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的で執拗な言動(解決しがたい要求の繰り返し、しつこい言動)
- ⑥ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応)
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 職員個人への攻撃や不当な要求
- ⑩ その他、医療に支障をきたす迷惑行為

3. ハラスメント行為への対応

ハラスメント行為があった場合には、職員を守るために複数名での対応や院内での情報共有・記録化など、組織的に対応します。特に悪質であると判断した場合は、警察への通報、法的措置を検討または実行するとともに患者等に対して、サービスの制限や拒否、退去要求・当院敷地内への立ち入りの制限または禁止の措置をとらせていただく場合があります。

4. 利用者への通知

本方針は、病院内への掲示やホームページ及び病院発行物等へ掲載し、周知徹底を図ります。

5. 相談窓口の設置

ハラスメントに関する相談窓口を設置し、職員が安心して相談できる体制を整えます。相談窓口では、ハラスメントに関する報告や相談に対して、迅速かつ適切に対応します。

6. 方針の見直し

本指針は、必要に応じて定期的に見直し、改善を図ります。法令の改正や社会状況の変化に応じて、適時内容を更新し、実効性のあるものにしていきます。

ハラスメント発生時の行動表

- ① 上長へ報告
- ② 上長と上長が指名する職員1名(必ず2名以上)で、1次対応
- ③ 1次対応で解決の場合、医療安全管理委員会(リスクマネジャー・副局長)に報告
- ④ 1次対応で収まらない場合、医療安全管理委員会(リスクマネジャー・副局長)に対応依頼
- ⑤ リスクマネジャー・副局長のどちらかを含む医療安全管理委員長が指名する職員2名で、2次対応
- ⑥ 2次対応で解決の場合、院長・医療安全管理委員会委員長に報告
- ⑦ 2次対応で収まらない場合、院長・医療安全管理委員会委員長と対応を協議

