

新潟県病院局ペイシエントハラスメント対策指針 の概要

第1 基礎編

1 ペイシエントハラスメント対策の目的

- ・ 病院職員の業務負担や精神的負担を軽減し、安心して働ける職場の実現を図るとともに、
- ・ 診療すべき患者への対応に注力し、限られた医療資源の中で一人でも多くの患者へ医療サービスを提供することにより患者満足度の向上を図る。

2 指針の位置づけ

県立病院におけるペイシエントハラスメント対策について、基本的方針、対応例等を示したものである。各病院においては、本指針をペイシエントハラスメント対策の基本としながら、独自に対策マニュアルを策定することや院内の体制を整備する等、病院の規模、人員体制等に応じて柔軟に対応する。

3 指針の適用範囲

病院局が所管する病院に限る（指定管理者制を適用した病院は除く）。

4 ペイシエントハラスメントの定義

患者・家族等からのクレーム・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、病院職員の職場環境が害されるものをいう。

5 ペイシエントハラスメントの分類

- (1) 患者・家族等からの要求内容に妥当性がないもの
- (2) 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

6 ペイシエントハラスメントの判断基準

- (1) 患者・家族等の要求内容に妥当性はあるか
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当か

7 ペイシエントハラスメントによる病院職員・病院・他の患者等への影響

精神的負担、業務のパフォーマンスが低下することを始め、業務遅滞により他の患者・家族等が医療サービスを受けられないこと等が考えられる。

8 ペイシェントハラスメント対策を講じることによる病院職員・病院・他の患者等へのプラスの影響

対応方法等を明示することで職員が働きやすくなるとともに、職員に安心感が生まれ職場環境がよくなる。

9 ペイシェントハラスメント対策の3本柱

(1) 組織的に対応する

<主な内容>

- 院内方針の明確化
- 複数名での対応
- 担当者をバックアップする体制の構築
- 院内での情報共有

(2) 毅然と対応する

<主な内容>

- 応召義務及び患者・家族等へ課せられた義務の理解と患者・家族等への周知
- 事実経過の正確かつ丁寧な記録
- 禁止事項の掲示等による予防措置

(3) 警察への相談・通報をためらわない

<主な内容>

- 警察への連絡体制の構築
- 警察への通報

<警察へ直ちに通報する主な事例>

- (ア) 暴力行為（胸ぐらをつかむ、殴る、物を投げる 等）
- (イ) 脅迫（「殺すぞ」「ネットにばらまく」 等）
- (ウ) 器物損壊（院内の設備や備品を破壊 等）
- (エ) 凶器所持（刃物や銃など、人に危害を加える器具の所持 等）

10 ペイシェントハラスメント担当職員の基本姿勢（心構え）

<主な内容>

- 冷静沈着かつ毅然とした態度で臨み、挑発には乗らない。
- 常識を逸脱した患者・家族等の言動に対して、その言動が法律上「違法」であり許されないことに気づいてもらえるよう対応する。
- 限定的な謝罪とは別に、個人の判断で病院の責任を認めたと勘違いされるような謝罪をしない。

11 ペイシェントハラスメントが抵触する法律

傷害罪、暴行罪、脅迫罪、強要罪、威力業務妨害罪、不退去罪 等

【ペイハラ対策のイメージ】



第2 実践編

1 ペイシメントハラスメントの類型と対応例

(1) ペイシメントハラスメントの類型

※指針本編では類型ごとの行為例の記載あり。

- ア 暴言型
- イ 暴力型
- ウ セクハラ型
- エ 時間拘束型
- オ リポート型
- カ 威嚇・脅迫型
- キ 権威型
- ク 院外拘束型
- ケ SNS/インターネット上での誹謗中傷型

(2) 類型ごとの基本的対応例

ア 暴言型への対応例

複数名での説得と110番、警告書等の交付、診療の拒絶、退去告知書又は立入禁止告知書等の交付等、毅然とした対応をとる。

イ 暴力型への対応例

行為者から危害を加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を最優先し、迷わず110番すること。その他、暴言型への対応例に準じる。

ウ セクハラ型への対応例

録音・録画による証拠を残し、病院職員及び患者・家族等に事実確認を行い、加害者には警告を行うこと。執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、病院への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には、弁護士や警察に相談する。

エ 時間拘束型への対応例

患者・家族等の要望に応じられない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる。説明を尽くしても引き下がらない場合は、通常業務に支障をきたすことから、対応を打ち切る。状況に応じて弁護士や警察に相談する。

オ リポート型への対応例

病院の対応は変わらないことを説明し、「時間拘束型」同様、引き下がらない場合は、対応を打ち切る。状況に応じて弁護士や警察に相談する。

カ 威嚇・脅迫型への対応例

暴言型と同様、対応内容を記録し（録音を躊躇しない）、毅然とした態度が重要である。

キ 権威型への対応例

不用意な発言はせず、要求には応じない（特別扱いしない）。

ク 院外拘束型への対応例

単独での対応は行わず、上司等に対応方針を相談する。

ケ SNS/インターネット上での誹謗中傷型への対応例

患者・家族等の撮影・録音行為（以下、「撮影行為等」）を強制的に止めさせることは困難であるため、「撮影行為等に対する説諭・警告」や「毅然とした対応」を基本とする。

第3 参考書式

第4 参考通知