

静岡県立病院機構におけるペイシェントハラスメントに対する基本方針

(目的)

第1 静岡県立病院機構において、職員が患者に対して安心してより良い医療を提供することができるよう、患者から職員に対する暴言、暴力、威嚇、執拗な要求といった迷惑行為、いわゆる「ペイシェントハラスメント」に対する基本的な方針を定めるものとする。

(定義)

第2 ペイシェントハラスメントとは、患者やその家族からのクレーム・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・態様によって職員の就業環境が害されるものをいう。

(分類)

第3 ペイシェ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 妥当性を欠く要求

- (1) 病院が提供した医療・サービスのうち、過誤（ミス）・過失が認められないことへの補償等の要求
- (2) 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

2 法律等に抵触すると考えられる行為

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 精神的な攻撃（大声をあげる・暴言・脅迫・中傷・名誉毀損・威圧的な言動、土下座の要求）
- (3) 建物・設備・機器・備品など病院の施設及び所有物の汚損、毀損、窃盗
- (4) 危険物の持ち込み
- (5) 許可のない長期滞在、職員を長時間拘束する行動（不退去・居座り・監禁・長時間の電話や対応）
- (6) 差別的な言動
- (7) わいせつ行為、セクシャルハラスメント
- (8) 許可なく写真撮影・動画撮影・録音し、データをインターネットやSNSに公開する行為
- (9) インターネットやSNSでの病院や職員に対する誹謗中傷

3 社会通念上、不相当と考えられる行為

- (1) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- (2) 不当な診療費の不払い
- (3) 過剰な診療の要求
- (4) 過剰な謝罪の要求
- (5) その他、医療提供に支障を来たす迷惑行為

(対応)

第4 ペイシェ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) 一人に対応せずに必ず複数人に対応する。
- (2) 静岡県立病院機構内で情報共有するため、必ず記録を作成し、各病院の総務担当課を通じて本部に報告する。
- (3) ペイシェントハラスメントに対しては毅然と対応する。
- (4) 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、出入り禁止等の措置を講ずる。

附 則

この基本方針は、令和7年7月1日から施行する。