

潤和会記念病院

ペイシエントハラスメントに対する方針

潤和会記念病院は、「人間愛」を理念に、患者さん・ご家族に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えて、より良い医療サービスの提供を心掛けています。

しかし、ごく一部の診療を受ける患者さん・ご家族その関係者による、常識の範囲を超えた要求や言動・暴力・セクシャルハラスメント等は、当院スタッフのその尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招く重大な問題となります。

当院は、これらの言動、行為を放置せず、毅然とした態度で対応していきます。

※カスタマーハラスメント（ペイシエントハラスメント）とは、顧客（患者・家族）からのハラスメント行為のことです

◆ 次の迷惑行為により診療をお断りする場合があります

- 身体的な攻撃(暴行・傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言)
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な言動(不退去・居座り・監禁)
- 性的な言動(セクシャルハラスメント)
- 交通費の請求や診療費の不払い要求
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 差別的な言動
- 職員個人への攻撃、要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求

◆ ペイシエントハラスメントの定義

顧客等(患者さん・ご家族等)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、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであって当該手段・態様により、労働者(病院スタッフ)の就業環境が害されるもの

※厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

◆ 「患者等の要求の内容が妥当性を欠く場合」とは

- 医療・看護等に過誤・過失が認められない場合
- 要求の内容が、病院の提供する医療・看護等の内容とは関係がない場合

◆ 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応な言動」とは

具体的には

- 大声、暴言又は脅迫的言動により、他の患者・家族等に著しい迷惑を及ぼし或いは職員の業務を妨害する行為
- 職員や他の患者・家族等に暴力行為を行い、若しくはその恐れがある行為
- 職員又は他の患者・家族等に対し性的な言動(セクシャルハラスメント)を行う行為
- 理不尽な、解決しがたい要求を繰り返し行い、長時間に亘り職員を拘束し、或いは居座る等して病院業務を妨害する行為
- 建物設備などを故意に破損する行為
- 危険な物品を院内に持ち込む行為
- 理不尽・不合理な要望等について繰り返し長時間の電話をし、病院業務を妨害する行為
- 治療や面会の必要がないにもかかわらず、当センター建物・敷地内に立ち入り、注意しても退去しない場合
- 前記のほか、診療環境を阻害する行為を認めた場合（敷地内での飲酒・喫煙など）

◆ 潤和会記念病院におけるペイシエントハラスメント対応姿勢

診療は、患者さんと私たち医療従事者の「信頼関係」が前提で成り立ちます。上記の様な、社会通念上不相応な言動であるペイシエントハラスメント行為は、その基礎となる「信頼関係」の喪失や毀損させることとなり、そのような患者等に対しては、当院は毅然とした態度で対峙します。

職員一人ひとりがやりがいを持って働ける環境、他の患者さんにご家族の診療等を阻害するペイシエントハラスメントに対しては「絶対に許さない」との基本姿勢で臨み、その悪質性に鑑み警察通報はもとより、弁護士等のしかるべき機関に相談する等厳正に対処します。

2024年11月1日作成
潤和会記念病院 院長