

県南病院におけるペイシエントハラスメントに対する指針

県南病院では、すべての患者とご家族に対して真摯に対応し、安全で安心できる医療サービスを提供できるよう心がけております。そのため、当院のすべての職員が安心して業務に従事できる環境を整えることも重要と考えております。

しかし、昨今ではごく一部の患者・ご家族、その関係者から常識の範囲を超えた要求や職員や他の患者・ご家族を傷つける言動・暴力等（以下、ペイシエントハラスメントといいます）があり、医療業界で問題となっております。

当院ではペイシエントハラスメントに対し厳正な方針を定め対応してまいります。

以下のような行為はペイシエントハラスメントに該当しますのでご注意ください。

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（カスタマーハラスメント対策起業マニュアル作成企業検討委員会、厚生労働省）では、以下の通り定義されています。

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）からのクレーム、言動のうち、①当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、②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（病院職員）の労働環境が害されるもの（をいう。）

【患者・家族からの要求が妥当性を欠く場合】

- ・病院の提供する医療サービスに過誤（ミス）、過失が認められない場合
- ・要求内容が、病院の提供する医療サービスの内容とは関係がない場合

【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・屈辱・暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去・居座り・監禁・長時間の電話や対応）
- ・差別的な言動

- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃・要求

【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの】

- ・交通費の請求や診療費の不払いの要求
- ・金銭保証の要求
- ・謝罪の要求（土下座を含む）

※被害を受ける恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合は、警察に連絡することがございます。