

ペイシエントハラスメントに対する 長崎百合野病院の方針

長崎百合野病院（以下「当院」という）は、患者・家族に真摯に向き合い、より良い医療サービスの提供に努めています。

しかし、ごく一部の患者・家族・その関係者による、常識の範囲を超えた要求や当院の職員や他の患者・家族の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等で、尊厳を傷つけられることがあります。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であり、ペイシエントハラスメントといたします。

当院はペイシエントハラスメントを放置せず、職員のみならず、他の患者・家族の人権を尊重し擁護するためにこれらの迷惑行為等に対して毅然とした態度で対応していきます。

以下の行為はペイシエントハラスメントとして取り扱います。

- 1) 患者・家族等からのクレームや言動の内容が妥当性を欠く場合
例えば、
病院が提供する医療サービスの内容とは関係がないクレーム
- 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場合
 - ① 要求内容の妥当性に関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・侮辱・暴言）
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・断続的な（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
 - ② 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要求
 - ・金銭保証の要求
 - ・謝罪の要求（土下座を除く）

参考文献：「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企業マニュアル作成事業検討委員会 厚生労働省