

当院の顧客ハラスメントに対する基本方針について

当院の顧客ハラスメントに対する基本方針

当院は、患者さんやご家族等に対して真摯に対応し、信頼、期待に応えることで、より良い医療サービスの提供を心がけています。

一方で、患者さんやご家族等からの要求、言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアル・ハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるものや、職員からの適正な指示の無視やルール違反等、健全な病院運営を阻害するものがあります。

こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は職員の就業環境を悪化させるだけでなく、他の患者さん及びご家族等の療養環境や安全・安心な医療サービスの提供に深刻な悪影響を及ぼす重大な問題です。

職員がこれらの行為を受けた際は、上長等に報告・相談の上、場合によっては警察への通報等の必要な措置を講じるなど、毅然とした態度で組織的に対応してまいります。このように組織として取り組むことで、職員の安全・安心な就業環境を確保し、すべての患者さんやご家族に円滑で良好な医療環境を提供します。このような基本方針をご理解いただき、ご協力を心よりお願い申し上げます。

顧客ハラスメントの定義

顧客ハラスメント対策企業マニュアルでは、以下の通り定義されています。

顧客等（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、労働者（病院職員）の勤務環境が害されるもの

（厚生労働省、顧客ハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会）

- 顧客等（患者・家族等）からの要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - ・ 要求の内容が、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

- 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例（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）

- ・心理的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、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）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求 等

（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
- ・金銭の要求
- ・謝罪の要求 等

独立行政法人国立病院機構宮城病院長