

# 山口リハビリテーション病院・山口幸楽苑 ペイシエントハラスメントに対する基本方針

山口リハビリテーション病院は、「お子様からお年寄りまで、患者様の立場に立って安全で適切なリハビリテーション医療を提供します」を基本理念とし、患者・家族に対しより良い医療サービス提供を心掛けております。しかしながら、ごく一部の患者・家族・その他関係者の中には、常識の範囲を超えた要求、職員や他の患者・家族の人格を否定するものや尊厳を傷つける言動もあり、これらの行為は職場環境や療養環境の悪化を招く重大な問題となっております。

当院は、職員や他の患者・家族の人格を尊重すると同時に、ペイシエントハラスメントに対しては毅然とした態度で対応していきます。

## ペイシエントハラスメントの定義

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）では、以下のとお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、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、労働者の就業環境が害されるものをいう。

以下のような行為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、診療の拒否、警察への通報、弁護士などのしかるべき機関に相談するなど厳正に対応いたします。

## 患者・家族からの要求の内容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（繰り返される）、執拗（しつこい）な言動
- ・拘束的な言動（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
- ・金銭保障の要求
- ・謝罪の要求