

当院におけるペイシエントハラスメントへの対応方針

はじめに

鈴鹿病院（以下、「当院」という。）では、基本理念「私たちは、国民に奉仕する立場から、政策医療である筋ジストロフィー・重症心身障害・神経難病の分野において、患者さん本位で質の高い専門医療を提供します。」に基づいて、患者さん及びそのご家族（以下「患者さん等」という。）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。

基本方針

当院は、患者さんに寄り添った医療を提供していくことを目指しております。そのため、患者さんのご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。

一方で、ごく一部の診療を受ける患者さん等及びその関係者から、常識の範囲を超えた要求や当院の職員や他の患者さん等の人格を否定する言動・暴力・セクハラ等、その尊厳を傷つける迷惑行為があります。これらの行為（ペイシエントハラスメント）は患者さんの療養環境のみならず、職員の就業環境や人権、業務遂行を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

当院が考えるペイシエントハラスメントの定義

患者さん等及びその関係者からの不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為（不当行為）、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）により、職員の就業環境が害されることを満たす行為をペイシエントハラスメントと判断します。

<対象となる行為例>

- ・脅迫（SNSやマスコミへの暴露をほのめかすことを含む）、暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など脅威を感じさせる言動
- ・過剰な要求（土下座を含む謝罪の強要、金銭補償、診療費不払いなど）、暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、不退去、居座り、複数回クレームなど）
- ・業務スペース（執務室、診察室など）への立ち入り
- ・職員を欺く行為
- ・病院・職員の信用を失墜または棄損させる行為
- ・盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動等のセクシャルハラスメント

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に策定しています。

行為例は例示であり、ペイシェントハラスメントはこれらに限定されるものではありません。

ペイシェントハラスメントへの対応

ペイシェントハラスメントに該当する事象が生じた場合、注意させていただきます。また、犯罪行為及び繰り返される迷惑行為や悪質な言動に対しては、警察などのしかるべき機関に通報のうえ、厳正に対処します。

なお、問題の言動が継続するなど適切な診療行為が行えないと判断した場合は、診療の提供をお断りさせていただくことがあります。

独立行政法人国立病院機構

鈴鹿病院長 久留 聡