

パシエントハラスメント対応指針

社会的に、カスタマーハラスメントが問題になっておりますが、当院でも、厚生労働省のマニュアルに沿って「パシエントハラスメント(カスタマーハラスメント)対応指針」を策定致しましたので、公示させていただきます。

【定義】

パシエントハラスメント(カスタマーハラスメント)とは、患者さん等からのクレーム・言動のうち、そのクレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、その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、その手段・態様により、労働者(職員)の就業環境が害されるものです。

【具体例】

以下のようなものがパシエントハラスメントに該当します。

- ① 大声、暴言又は脅迫的言動により、他の患者・家族等に著しい迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨害する行為
- ② 職員や他の患者・家族等に暴力行為を行い、若しくはその恐れがある行為
- ③ 職員又は他の患者・家族等に対し性的な言動(セクシャルハラスメント)を行う行為
- ④ 理不尽な、解決しがたい要求を繰り返し行い、長時間に亘り職員を拘束し、或いは居座る等して業務を妨害する行為
- ⑤ 理不尽・不合理な要望等について繰り返し長時間の電話をし、業務を妨害する行為
- ⑥ 土下座や謝罪の要求
- ⑦ 建物設備などを故意に破損する行為
- ⑧ 危険な物品を院内に持ち込む行為

【当院の対応方針】

パシエントハラスメントをされた患者さん等に対しては、診療をお断りする場合があります。また、警察に通報し、あるいは、弁護士による対応をさせていただく場合があります。

令和8年10月1日



医療法人社団 根本会
筑波病院