

## 患者・利用者・家族の迷惑行為に対する当院の方針

健和会病院(以下「当院」といいます)は、患者・利用者・家族に真摯に対応し、信頼や期待に応えて、より良い医療・介護の提供を心がけています。こうした医療・介護を実現するうえで、職員や他の患者・利用者に対する迷惑行為(カスタマーハラスメント・ペイシエントハラスメント)に対しては、退去や警察への通報をふくめ毅然とした態度で対応いたします。

迷惑行為(カスタマーハラスメント・ペイシエントハラスメント)とは以下の行為をさします。

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企業検討委員会、厚生労働省)では、以下の通りに定義されています。

「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、顧客等(患者・家族)からのクレーム・言動のうち、①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・様様が社会通念上不相応なものであって、②当該手段・様態により、労働者(病院職員)の就業環境が害されるもの」

### 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・介護サービスに過誤・過失が認められない場合

要求の内容が、病院が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・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

従業員個人への攻撃・要求(要求内容の妥当性に照らして不相応とされる場合があるもの)

診療費や利用料の不払い要求

金銭保証の要求

謝罪の要求(土下座をのぞく)