

医療機関における患者および家族向けハラスメント防止方針(案)

1. 方針の目的

当院では、患者様およびそのご家族が安心して医療を受けられる環境を提供するとともに、職員が安全に職務を遂行できるよう努めています。本方針は、全ての関係者が互いに尊重し合い、適切なコミュニケーションを通じて医療の質を高めることを目的としています。

2. 医療における信頼関係の重要性

医療は、患者様と医師・医療従事者との共同作業であり、共に疾患に立ち向かうためには信頼関係が欠かせません。信頼関係は、互いの理解と尊重から生まれます。カスタマーハラスメント対策は、こうした信頼関係を保ち、強化するための重要な要素です。患者様と医療従事者が互いに尊重し合うことで、最良の治療結果を目指すことができます。

3. 正当なクレームとハラスメントの区別

当院では、患者様およびそのご家族からの正当なクレームを真摯に受け止め、適切に対応いたします。医療に対するご意見やご不満は、患者様の権利として尊重されるべきものです。

しかし、**正当なクレームであっても、ハラスメント行為は一切許されません**。クレームがどれほど正当であっても、その表現方法や行為が他者に対する暴言や脅迫、侮辱的な態度となる場合、それはハラスメント行為と見なされます。当院では、ハラスメント行為に対しては厳正に対処いたします。

4. ハラスメント行為の定義

ハラスメントとは、言葉や行動によって他者に対し恐怖や不快感を与える行為を指します。当院では、以下の行為を含む全てのハラスメント行為を一切容認しません：

- **暴言や侮辱的な発言**: 医療従事者に対して怒鳴る、脅す、または侮辱的な言葉を使う行為。
- **暴力行為**: 医療従事者に対する身体的な攻撃、または物理的な脅威を与える行為。
- **セクシャルハラスメント**: 性的な言動、ジェンダーに基づく差別的な言動や行為。これには、不適切な身体接触、性的なコメント、または性的な意図を持った行為が含まれます。
- **繰り返しの要求や無理な要求**: 適切な医療行為を妨げるような、繰り返しの過剰な要求や無理な要望。
- **その他の迷惑行為**: 他の患者様や職員に対して不適切な行動を取ること。

5. ハラスメント防止策の実施

当院では、以下の取り組みを行っています：

- **方針の周知:** 待合室や受付に本方針を掲示し、患者様およびご家族に対して周知徹底を図ります。また、初診時や入院時にハラスメント防止に関する説明を行います。
- **職員への教育:** 職員には、患者様の声を適切に聴き、尊重するためのコミュニケーションスキルの向上を図る教育を行っています。また、ハラスメント行為に直面した際の対応方法についてもトレーニングを実施しています。

6. ハラスメント行為に対する対応

ハラスメント行為が発生した場合、当院では以下の対応を行います：

- **初回の注意喚起:** ハラスメント行為が確認された場合、職員が適切に対応し、患者様またはご家族に対して注意を喚起します。
- **再発時の対応:** 注意喚起後も同様の行為が繰り返される場合、医療行為の継続を見直し、場合によっては治療の中止や施設への出入り禁止を検討します。
- **法的措置:** 重大なハラスメント行為が行われた場合、法的措置を含む適切な対応を取ります。

7. 信頼に基づく医療環境の構築

当院では、患者様と医療従事者が共に協力し合い、信頼関係を築くことを最優先に考えています。カスタマーハラスメント防止対策は、この信頼関係を守り、強化するための重要な手段です。全ての関係者が互いを尊重し、協力し合うことで、患者様に最適な治療を提供し、最良の結果を目指すことが可能になります。

患者様およびそのご家族の皆様には、医療従事者を尊重し、適切なコミュニケーションを心がけていただくようお願い申し上げます。当院では、全ての方が安心して治療を受けられる環境を守るために、皆様のご協力をお願いしています。