

新潟県病院局ペイシェントハラスメント対策指針を策定しました

国によるカスタマーハラスメント対策の推進や県立病院においても患者・家族等からの著しい迷惑行為の事例があったこと等を踏まえ、ペイシェントハラスメントから病院職員等を守るために必要な事項を定めた「新潟県病院局ペイシェントハラスメント対策指針」を策定しました。

1 ペイシェントハラスメント対策の目的

病院職員の業務負担や精神的負担を軽減し、安心して働ける職場の実現を図るとともに、診療すべき患者への対応に注力し、限られた医療資源の中で一人でも多くの患者へ医療サービスを提供することにより患者満足度の向上を図る。

2 本指針の概要

ペイシェントハラスメント対策についての基本的方針、対応例等を示したものであり、各病院において、本指針を基本としながら、独自に対策マニュアルの策定や院内の体制を図る。

- ・ 基本的方針：ペイシェントハラスメントの定義を始め、対策を記載。
「組織的に対応する」「毅然と対応する」「警察への相談・通報をためらわない」を対策の3本柱として位置づけ。
- ・ 対応例：ペイシェントハラスメントを9種類の分類に沿って、それぞれの対応例を記載。

本件についてのお問い合わせ先

病院局業務課長 波多野

TEL (直通) 025-280-5556 (内線) 3680