

カスタマーハラスメントに対する指針

わたしたちは、患者さんから選ばれ、信頼される病院を目指して日々研鑽し、安全で質の高い医療の提供に取り組んでおり、これらの医療サービスを持続的に提供するためには、その医療を支える職員が、誇りを持って活躍し、尊厳が保たれていることが不可欠です。

一方で、患者さんあるいは関係者より、常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は就業環境の悪化を招き、看過できるものではありません。

当院では、患者さんあるいは関係者からこれらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応致します。

なお、悪質な行為を繰り返す患者さんについては、厚生労働省医政局長通知「令和元年12月25日付 医政発 1225 第4号 応招義務をはじめとした診察治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」に則り、その後の診療をお断りすることがあります。

【カスタマーハラスメントの定義】

患者さんあるいは関係者からのご意見・ご指摘等のうち、内容の妥当性が認められないもの、または、その妥当性に照らして、当該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り、当該手段・態様により、当院で働く職員の就業環境が害されるもの。

【該当する行為】

あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動や行動、土下座の要求、継続的又は執拗な言動
- ・拘束的な行動(長時間の電話、不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・当院や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS/インターネット等へ投稿・公開する行為(写真、音声、映像の無断撮影・録音含む)
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求