

カスタマーハラスメント(医療現場での迷惑行為や医療従事者への暴力・暴言、セクハラその他の迷惑行為)に対する方針

当院をご利用される皆様へ

当院では、すべての患者様に安全で安心できる医療サービスを提供することを心がけております。そのため、当院のすべての職員が安心して業務に従事できる環境を整えることも重要と考えております。以下、当院ではカスタマーハラスメントに対する厳正な方針を定めておりますので本方針の趣旨をご理解いただけますようご協力をお願いいたします。

カスタマー(ペイシエント)の定義

当院におけるカスタマー(ペイシエント)ハラスメントとは、患者様による妥当性を欠けた要求や社会通念上相当な言動(例：威圧・暴言・暴力セクシュアルハラスメント等)により、当院の就業環境を害されることを指します。

カスタマー(ペイシエント)ハラスメントと判断される行為

- ・他の患者や職員にセクシュアルハラスメントや暴力行為があった場合
- ・大声による罵倒、暴言または威圧的な言動による職員や他の患者様に迷惑を及ぼす行為
- ・一方的な主張等による長時間の電話や複数回の電話により当院業務に支障を与える行為
- ・医療従事者の指示に従わない行為
- ・正当な理由がない当院内立ち入り、長時間とどまること、居座り、退去の指示に従わない場合
- ・謝罪や謝罪文を要求すること(土下座や念書の要求など)
- ・院内の機器類の無断使用、持ち出し、器物破損すること
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・職員に対する盗撮行為
- ・その他、医療に支障をきたす迷惑行為

※上記の行為は例示でありカスタマー(ペイシエント)ハラスメント・迷惑行為はこれらに限定されていません

発生した場合の対応

カスタマー(ペイシエント)ハラスメントと判断される行為が認められた場合は、診察のお断りや院外退去を行います。当院は、患者様の権利を尊重しつつ職員の人権保護を優先し、必要に応じて毅然とした対応を取ります。

悪質な行為や犯罪行為と判断した場合は警察に相談する可能性があります。

医療法人 純和会

理事長 小中敏生