

カスタマーハラスメントに対する基本方針

I. カスタマー(ペイシェント)ハラスメント・迷惑行為の定義

患者様(ご家族を含む)からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるもの全てを指します。

II. 対象となる行為の例

【カスタマー(ペイシェント)ハラスメント】

1. 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的言動
2. 過度な謝罪要求(土下座等)
3. 拘束的な行動(不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する)
4. 正当な理由なく当院施設内に立ち入る行為
5. 許可なく録音、および当院で働く職員や当院施設を撮影する行為
6. 差別的な言動、性的な言動
7. 当院で働く職員個人への攻撃や要求
8. 当院で働く職員等の個人情報を聞き出そうとする行為
9. 当院で働く職員の個人情報等の SNS/ インターネットへの投稿(写真、音声、映像の公開)
10. 不合理、または過剰な医療提供等の要求
11. 正当な理由のない医療提供や金銭の要求、あるいは診療費の支払いを拒否する行為

【迷惑行為】

1. 他の患者様への迷惑行為や、他の患者様の診療等に支障をきたす行為
2. 危険物や、他の患者様や、当院で働く職員に害を及ぼす可能性のあるものを持ち込む行為
3. 院内/敷地内での飲酒・喫煙
4. 故意に建物、設備、機器等を汚損、または棄損する行為

III. 発生時の法人対応

職員研修にて基準を統一し、カスタマー(ペイシェント)ハラスメントと判断される言動や行為が認められた場合は、他の患者様や職員を守るため毅然たる対応を行います。また診療の基礎となる信頼関係が喪失しているものと見做し、緊急かつ代替手段がない場合を除き今後の診療等をお断りします。特に悪質、犯罪行為と判断した場合は警察や弁護士等と連携し、法的措置(被害届の提出・刑事告訴・損害賠償請求)等も含め、厳正に対処します。