

天竜病院

カスタマーハラスメントへの対応方針

基本的な考え方・方針

天竜病院では医療理念「患者さんの気持ちを尊重した信頼される医療を目指します」に基づいて、患者さんおよびそのご家族（以下「患者さん等」という。）に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えてより良い医療サービスの提供に心がけています。

医療理念のもと定められた基本方針「患者さんからの申し出に対する誠意ある対応」に基づき、患者さん等からのご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。

一方で、ごく一部の患者さん等およびその関係者から常識の範囲を超えた要求や、職員や他の患者さん等の人格を否定する言動・暴力・セクシャルハラスメントをはじめとしたハラスメント行為等、診療の妨害や尊厳を傷つける迷惑行為があります。これらの行為（カスタマーハラスメント）は、患者さんの療養環境のみならず、職員の就業環境や人権、業務遂行を著しく害するものとして毅然として行動し、組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

患者さん等およびその関係者からの不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為（不当行為）、または義務の無いことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）により、患者さんの療養環境、職員の就業環境や人権、業務遂行を著しく害する行為をカスタマーハラスメントと判断します

＜対象となりうる行為（例示）＞

- 脅迫（SNSやマスコミ等への暴露をほのめかす行為を含む）、暴言、大声、侮辱、差別的発言・行為、誹謗中傷等脅威を感じさせる言動
 - 過剰な要求（土下座を含む謝罪の強要、金銭補償、診療費不払いなど）、暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
 - 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、不退去、居座り、繰り返し・複数回のクレームなど）
 - 許可無く業務スペース（執務室、診察室など）への立ち入り
 - 職員を欺く行為
 - 病院・職員の信用を失墜または毀損させる行為
 - 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑猥な言動等のセクシャルハラスメント
- 注）上記の対象となりうる行為は例示であり、これらに限定されるものではありません

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が発生した場合、注意させていただきます。

また、繰り返されるカスタマーハラスメント等迷惑行為、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などしかるべき機関に通報のうえ、厳正に対処します。

なお、問題となる言動が継続するなど適切な診療行為が行えないと判断した場合は、診療の提供をお断りさせていただくことがあります。

独立行政法人国立病院機構
天竜病院 院長

迷惑行為は許しません!!

当院では、安全で質の高い医療を行うためには、患者さんと医療機関のお互いの信頼が大切であると考えています。そのため当院では、以下の行為をされた場合、治療をお断りすることや、院外退去を求める場合がありますので、ご了承ください。

警察に通報します

1. 他の患者や職員に暴力をふるった場合、もしくはそのおそれが強い場合
2. 大声、暴言、または脅迫的な言動により、他の患者に迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨げた場合
3. 解決しがたい要求を繰り返しを行い、業務を妨げた場合
4. 機器備品・建設設備を故意に破損した場合
5. 他の患者や職員にみだりに接触したり、卑劣な発言をしたりするなどのセクハラ行為及びストーカー行為
6. SNSでの脅迫・誹謗中傷
7. その他、円滑な診療や業務を妨害する行為を行った場合

