

愛生会山科病院 カスタマーハラスメントに対する指針

◆ 指針を公表する背景・目的

愛生会山科病院は、「山科地域の中核病院として医療を通じて地域住民の健康を守り、福祉の向上に寄与するとともに地域の発展に貢献する」ことを理念にしています。患者の皆様によりよい医療をお受けいただくためには、全ての職員が安心して医療を提供できる環境を整えることが何よりも重要です。

皆様からは日頃より温かいご支援のお言葉や貴重なご意見を頂戴し、当院の改善に向けありがとうございます。しかしその一方で、患者・家族・その関係者から、当院の職員の人格を否定するような悪質な言動や、自己中心的で理不尽な常識の範囲を超えた要求などの迷惑行為事例が見受けられ、重大な問題となっています。

そのような行為から職員を守ることは、持続的に安全な医療を提供するために不可欠であると考え、ここに当院のカスタマーハラスメントに対する指針を公表いたします。

◆ カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』を参照し、当院では、次に挙げるような行為をカスタマーハラスメントとし、これらの行為を拒否します。なお、以下は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・名誉棄損・侮辱・暴言）
- *威圧的な言動
- *謝罪・土下座・謝罪文の要求
- *継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- *拘束的な言動（不退去・居座り・監禁・長時間の電話や対応）
- *差別的な言動
- *性的な言動
- *職員個人への攻撃・要求
- *交通費の請求や診療費の不払い要求
- *金銭補償の要求
- *その他、医療・業務に支障をきたす迷惑行為

◆ カスタマーハラスメントへの対応・処分

カスタマーハラスメントに対して、当院は毅然とした態度で対峙し、診療を阻害し職員を傷つける行為を絶対に許さないという基本姿勢で臨みます。カスタマーハラスメント行為を認めた場合は、退去を命じ、以降当院での診療をお断りします。またその悪質性に照らし、警察への通報はもとより、弁護士等のしかるべき機関に相談する等厳正に対処します。

また、被害に遭った職員のサポートを最優先します。