

(別紙)

カスタマーハラスメントへの対応方針(患者・家族等への周知事項)

院内において、次のような暴言・暴力・迷惑行為があった場合、退去を命じます。

応じていただけない場合は警察介入を依頼します。

当院が悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、厳格に対処いたします。

例として次に挙げるような行為を当院は拒否します。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちほだかるなどの威圧的な言動等(SNSでの脅迫・誹謗中傷を含む)により、他の病院利用者や病院職員に迷惑を及ぼすこと(尊厳や人格を傷つけるような行為)
2. 来院者および病院職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し、病院職員の業務に支障をきたすこと(必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等)
4. 病院職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
5. 正当な理由もなく院内に立ち入り、長時間とどまること
6. 医療従事者の指示に従わない行為(飲酒・喫煙・無断離院等)
7. 病院側の許可を得ず撮影や録音をすること
8. 謝罪や謝罪文を強要すること
9. 院内の機器設備類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
10. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
11. 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
12. 一方的な主張等で長時間(30分以上)の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、病院業務に支障を与えること
13. その他、円滑な診療や業務を妨害する行為や医療に支障をきたす迷惑行為

このような行為は当事者と医療関係者との信頼関係を損ない、適切な医療の存続を困難にします。

また、診療内容そのものと関係のないクレーム等を繰り返す行為により、患者の皆さんと共に診療を継続していくうえで欠かすことのできない信頼関係が破綻していると当院が判断すれば新たな診療には応じられません。

予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。