

カスタマーハラスメントに対する当院の基本方針

カスタマーハラスメントに該当する行為

患者さまやご家族等からのご意見・ご要望のうち、要求内容やその実現手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

例えば、以下のような行為が該当します。

- ・ 暴力、暴言、威嚇、脅迫、侮辱的・人格を否定するような発言
- ・ 大声で怒鳴る、物を叩くなど、他の患者さまや職員に恐怖や不安を与える行為
- ・ 長時間にわたる拘束、居座り、繰り返しの電話や要求
- ・ 医療上・制度上対応できないことへの過度または不合理な要求
- ・ 職員に対するセクシュアルハラスメントや差別的な言動
- ・ 職員個人への執拗な攻撃、つきまとい、無断での撮影・録音等
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷、職員個人を攻撃する行為
- ・ その他、職員の安全や就業環境を著しく害すると判断される行為

当院の対応について

当院では、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、職員個人に対応を任せることなく、院長・副院長を含めた組織として対応します。

悪質な行為や、職員・他の患者さまの安全を脅かす行為については、対応を中止させていただく場合があります。

また、暴力・脅迫など犯罪行為に該当する可能性がある場合や、院内の安全確保が困難と判断した場合には、警察への通報・相談や、必要に応じて弁護士等の外部専門家と連携して対応することがあります。

患者さまからの正当なご意見・ご要望を拒絶するものではありません

この方針は、患者さまからの正当なご意見・ご要望を拒絶するものではありません。

診療内容や職員の対応についてお気づきの点やご不安、ご不満などがございましたら、お申し出ください。いただいたご意見については真摯に受け止め、必要に応じて院内で共有し、医療サービスの改善につなげてまいります。

一方で、どのような事情がある場合でも、暴力・暴言・脅迫・人格を否定する言動などが許容されるものではありません。

安心して受診できる医療環境を守るために

医療機関には、さまざまな体調やご事情を抱えた患者さまが来院されます。

すべての患者さまに安心して医療を受けていただき、職員も安心して診療・看護・受付業務等に従事できる環境を維持することが、安全で質の高い医療の提供につながると考えています。

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

宮崎胃腸科内科医院 院長・副院長