カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

防衛医科大学校病院（以下「当院」）は、患者さん・ご家族に対して真摯に対応し、信頼や期待に応え、より良い医療を提供することを心がけます。しかし、ごく一部の患者さん・ご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動・暴力・セクシャルハラスメント等、その尊厳を傷つけるもの、他の患者さんに対して影響を及ぼすものもあり、これらの行為は職場環境や診療環境の悪化を招く重大な問題です。当院は職員のみならず、他の患者さん・ご家族の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対して、毅然とした態度で組織として対応していきます。

■当院におけるカスタマー・ハラスメントの定義

患者さん、ご家族等からの言動のなかで、妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動により、職員の職場環境あるいは他の患者さんの療養環境が害される行為をカスタマー・ハラスメントと定義します。

当院では以下の行為をカスタマー・ハラスメントと判断します。

① 病院職員への暴言・暴力行為、セクシャルハラスメント、威嚇行為、その他の迷惑行為
② 他の患者さん、見舞客への暴言・暴力や迷惑となる行為
③ 病院内の器物破損行為
④ 職員に対する強要行為や執拗な面談行為
⑤ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱等の精神的な言動行為
⑥ 不退去、居座り、監禁、長時間の電話対応等病院職員の業務を妨害する行為
⑦ 病院内で許可なく撮影・録画・録音、またはこれらを SNS 等に投稿する行為
⑧ その他円滑な診療や業務を妨害する行為

以上のような行為は、職員の人権や安全、他の患者さんの療養環境を侵害するものであり、容認することはできません。

この様な行為があった場合は、診療をお断りしたり、警察等へ通報を行います。

病 院 長