

豊後大野市民病院

カスタマーハラスメントに対する基本方針

豊後大野市民病院（以下「当院」という。）は、患者・家族等から寄せられるご意見、ご要望及び苦情を真摯に受け止め、医療・サービスの質の向上に努めています。

一方で、職員に対する暴力、脅迫、著しい暴言等、社会通念上許容される範囲を超える言動により、職員の安全や就業環境が害される場合があります。

当院は、職員の安全と尊厳を守り、安心・安全な医療を継続するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントとは

患者・家族等からの言動のうち、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして**社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員の就業環境が害されること**をいいます。なお、正当なご意見やご要望、適切な苦情の申出等を一律にカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。内容や状況を確認し、誠実に対応します。

2. カスタマーハラスメントに該当する主な例

- ・暴力、物を投げる、故意に身体をぶつける等の身体的な攻撃
- ・脅迫、侮辱、人格を否定する発言、著しい暴言、怒鳴る、威嚇する等、威圧的な言動
- ・同じ要求を繰り返す、長時間にわたり職員を拘束する等の継続的・執拗な言動
- ・合理的な理由のない特別扱い、過剰な補償や謝罪等の要求
- ・職員への性的な言動、身体接触、つきまとい等
- ・職員の住所、電話番号等の個人情報の開示を求める行為
- ・無断撮影・録音や、SNS等を利用した職員・患者等の個人情報の公開、脅迫等
- ・退去を求めても応じない、設備・機器を破損する等の行為

3. 当院の対応

カスタマーハラスメントに該当する、又はそのおそれがある場合は、職員一人に対応せず、所属長等が引き継ぎ、組織として対応します。暴力、脅迫、不退去等、安全に関わる場合は、安全確保を最優先とし、必要に応じて警察等の関係機関と連携します。

事案の内容に応じて、対応者の変更、来院・面会・院内立入り等の制限その他の措置を検討します。また、必要に応じて会話等を録音し、個人情報保護及び院内規程等に従い適切に取り扱います。診療・治療・入院・面会等については、患者の生命・身体への影響、診療の緊急性や継続性、関係法令及び院内規程等を踏まえ、個別に判断します。

4. 患者・家族等の皆さまへのお願い

当院では、患者・家族等の皆さまからのご意見やご要望を、より良い医療・サービスを提供するための大切な情報として受け止めています。

職員も一人の人間です。安心・安全な医療を提供するため、職員、患者・家族等がお互いに人格と尊厳を尊重し、適切なコミュニケーションを図ることにご理解とご協力をお願いします。