カスタマーハラスメントへの対応について

カスタマーハラスメント（暴言・暴力・迷惑行為）は患者さんと医療関係者との信頼関係を損なう可能性があります。

このような行為により、診療や業務に支障をきたす場合は、退去を命ずる或いは診療をお断りすることあります。

特に、暴言・暴力・脅迫・傷害行為が認められた場合等、**悪質な場合は速やかに警察に通報します**。

全ての患者さん、来院者、医療関係者にとって安全な診療環境を守るため、ご理解とご協力をお願いいたします

カスタマーハラスメント・迷惑行為に該当する行為

1　身体的・精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要)をすること

2　威圧的・脅迫的な言動をすること

3　解決しがたい要求を繰り返し行い業務妨害すること（必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等）

4　職員にみだりに接触すること、卑猥な発言など、性的な言動により不快感を与えること

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　SNS やインターネット上へ病院職員の個人情報等を投稿すること

7　医療従事者の指示に従わない行為（飲酒、喫煙、無断離院等）

8　病院の了承を得ず撮影や録音をすること

9　謝罪や謝罪文を強要すること

10　院内の機器類の無断使用、持ち出し、又は器物破損行為

11　病院の提供する医療・サービスとは関係のない要求をすること

12　不合理または過剰な医療・サービスの提供等を要求すること

13　正当な理由のない金銭補償の要求、損害賠償の要求、診療費の不払い要求等をすること

14　その他、他の病院利用者や病院の迷惑と判断される行為、および医療に支障をきたす迷惑行為

日本海総合病院　病院長