

## 迷惑行為により、診療をお断りする場合があります。

当院では、次のような迷惑行為があった場合、診療をお断りすることがあります。患者さん及び職員の安全を守り、診療を円滑に行うため、ご理解・ご協力をお願いいたします。

1. 他の患者さんや職員に対しセクシャルハラスメントや暴力行為があった場合、もしくはその恐れが強い場合
2. 大声、暴言または脅迫的な言動により、他の患者さんに迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨げた場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し行い、病院業務を妨げた場合
4. 建物設備などを故意に破損した場合
5. 危険な物品を院内に持ち込んだ場合

●被害を受ける恐れがある場合や、実際に被害にあったと判断した場合は、警察に通報します。

## カスタマーハラスメントとは

厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会では、以下のように定義されています。

顧客等(患者・家族等)からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者(病院職員)の就業環境が害されるもの

■以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当します。

【患者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合】

- 病院の提供する医療サービスに過失が認められない場合
- 要求の内容が、病院が提供する医療サービスの内容とは関係がない場合

【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃、要求

【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの】

- 交通費の請求や診療費の不払い要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求(土下座を除く)

上越地域医療センター病院