ペイシェントハラスメントに対する対応について

当院では、すべての患者様に安全で質の高い医療を提供するとともに、職員が安心して働ける環境づくりに取り組んでおります。職員の人権を尊重するために禁止事項を定め、これらの要求や言動に対して毅然とした態度で対応します。場合に応じて、警察に通報することや診療をお断りさせていただくこともあります。円滑で良好な診療環境維持のため、ご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。

【禁止事項】

1. 当院の提供する医療・サービスの内容とは関係がないことへの要求、過剰な診療または過剰なサービス（訪問時間の制約、時間外の説明の要求、診療費計算や文書作成の順番を早めるべき等の特別扱いの要求・文書での電話対応記録等の要求）の要求
2. 身体的な攻撃（暴行・傷害・物を投げつける・わざとぶつかってくる）
3. 精神的な攻撃（大声をあげる・暴言・脅迫・中傷・人格否定の発言・名誉棄損・威圧的な言動・反社会的勢力との繋がりをほのめかす発言・異常に接近する・土下座の要求）
4. 建物・設備・機器・備品など当院所有物の汚損、毀損、窃盗、または危険物の持ち込み
5. 許可のない当院での長期滞在、職員を長時間拘束する行動（不撤去・居座り・監禁・長時間の電話や対応）
6. 差別的な言動、わいせつ行為、セクシャルハラスメント、ストーカー行為、プライバシーを侵害する行為
7. 許可なく動画撮影・録音し、データをインターネットや SNS に公開する行為
8. インターネットや SNS での当院や職員に対する誹謗中傷
9. 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（繰り返しの電話、繰り返しの面会・謝罪の要求）
10. 不当な診療費の不払い
11. 過剰な謝罪の要求（文書等での謝罪の要求）
12. クレーム等の詳細が分からない状態で、職場外である患者様等の自宅や特定の場所に呼びつける。
13. その他迷惑行為、業務妨害

※ 参考：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル
（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成企業検討委員会、厚生労働省）