

府中北市民病院 カスタマーハラスメント対策について

○カスタマーハラスメントに対する基本方針

府中北市民病院は、患者さまとご家族に対して、安全で質の高い医療を提供することを使命としています。これを実現するためには、医療従事者が心身ともに健康で、安心して職務に専念できる環境(就業環境)の確保が不可欠です。近年、医療現場において、患者さまやご家族等(以下「患者等」という)による暴言、暴力、理不尽な要求といったカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」または「ペイハラ」という)が深刻な問題となっています。これらの行為は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、他の患者さまの静穏な療養環境を著しく阻害するものです。

当院は「職員の安全と就業環境を守ることは、良質な医療を守ることに直結する」という強い認識のもと、いかなるカスハラ行為も決して容認しません。理不尽な要求や悪質な迷惑行為に対しては、組織として毅然とした態度で臨み、法的な措置を含めた厳格な対応を行ってまいります。円滑で良好な診療環境維持に向けて、皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

○カスタマーハラスメントの定義

当院におけるカスタマーハラスメントとは、患者等からの要求・言動のうち、「医療提供や接遇における正当な不満(苦情)の範囲を超え、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境や他の患者の療養環境が害されるもの」を指します。

○カスタマーハラスメントの対応

院内において、次のような暴言・暴力・迷惑行為があった場合、退去を命じます。応じていただけない場合は警察介入を依頼します。当院が悪質と判断した場合には、弁護士を含む第三者に相談のうえ、厳格に対処いたします。例として次に挙げるような行為を当院は拒否します。

1. 大声による罵倒、暴言またはにらみつける、立ちをはだかるなどの威圧的な言動等により、他の病院利用者や病院職員に迷惑を及ぼすこと
2. 来院者および病院職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合
3. 解決しがたい要求を繰り返し、病院職員の業務に支障をきたすこと(必要限度を超えて面会や電話等を強要する行為等)
4. 病院職員へみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をすること
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. 医療従事者の指示に従わない行為(飲酒・喫煙・無断離院等)
7. 病院側の上承を得ず撮影や録音をすること
8. 謝罪や謝罪文を強要すること
9. 院内の機器類の無断使用、持ち出し、または器物破損行為
10. 宗教への勧誘および政治活動を行なうこと
11. 許可なく営利を伴う営業行為を行うこと
12. 一方的な主張等で長時間(30分以上)の電話や明らかに不要な複数回の架電反復により、病院業務に支障を与えること
13. その他、医療に支障をきたす迷惑行為

このような行為は当事者と医療関係者との信頼関係を損ない、適切な医療の存続を困難にします。また、診療内容そのものと関係のないクレーム等を繰り返す行為により、患者の皆さんと共に診療を継続していくうえで、欠かすことのできない信頼関係が破綻している、と当院が判断すれば新たな診療には応じられません。

予めご了承くださいとともに、ご理解とご協力をお願いいたします。

○職員への周知、啓発

当院では職員向けに以下を実施しております。

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法について研修
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築
- ・ カスタマーハラスメント被害にあった職員のケアを最優先に努めること
- ・ より厳格に対応するために外部専門家(弁護士等)と連携すること