

「豊田厚生病院 カスタマーハラスメントに関する基本方針」

【基本方針】

豊田厚生病院は、職員の安全と尊厳を守り、患者またはその家族との良好な医療提供体制を維持するため「カスタマーハラスメント」を決して容認しません。ハラスメント行為が発生した場合は職員が一丸となって組織的に対応します。

【カスタマーハラスメントの定義】

患者またはその家族等からのクレーム・言動・要求等の妥当性や、それらに対応するための手段・態様が、社会通念上不相当なもの、あるいは病院職員の職場環境が害されることをカスタマーハラスメントといいます。

【具体的なハラスメント行為】

以下に示す行為はハラスメント行為です。

- ハラスメント行為があった場合、診療等をお断りする場合があります。
- 職員の注意・制止などに従わない場合は、警察に通報します。

- ①暴行・傷害（身体的な攻撃）
- ②脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言（精神的な攻撃）
- ③医療者への執拗かつ辛辣な応対要求・強要
- ④質問・要求に関する執拗なまでのつきまといや威圧・恫喝
- ⑤医療行為に対する執拗かつ辛辣な非難や批判と責任追及
- ⑥医療提供の過程における診療上の指示・指導の受入拒否や無視
- ⑦威力業務妨害（業務妨害罪に至らない程度のものも含む）
- ⑧不退去罪に該当する行為
- ⑨器物損壊罪に該当する行為
- ⑩SNS・インターネット上での誹謗中傷等