

信州大学医学部附属病院における カスタマーハラスメントに対する基本方針

1.はじめに

信州大学医学部附属病院(以下「当院」という。)は、長野県唯一の特定機能病院として、患者さんの人権を尊重し、地域に密着し、安全で質の高い医療を提供しています。

これらの医療サービスを持続的、かつ安全に提供していくためには、患者さんと医療従事者がお互いに尊重し合い、信頼関係に基づいた診療環境を維持することが不可欠です。

しかしながら、ごく一部ですが、患者さんとそのご家族やご関係者(以下「患者さん等」という。)から常識の範囲を超えた要求や他者の人格を否定するような言動(誹謗中傷、威圧、暴言など)、いわゆるカスタマーハラスメントと判断される行為が見られます。

こうした行為は、職員の心身に深刻なダメージを与えるだけでなく、医療現場の秩序を乱し、他の患者さんへの適切な医療提供を妨げる重大な問題です。

当院は、いかなるハラスメントも容認せず、職員が安心して医療に専念できる環境を守るため、組織として毅然とした態度で対応することを宣言し、ここに基本方針を定めます。

2.カスタマーハラスメントの対象となる行為

当院では、厚生労働省の定義に基づき、「要求内容に妥当性を欠くもの」又は「その手段・態様が社会通念上不相当なもの」であり、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

以下のような行為をさします。

(1)身体的、精神的な攻撃

暴行、傷害、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求 等

(2)威圧、拘束的な言動

怒鳴り声、解決しがたい要求を繰り返し、長時間(30分以上)の面談や電話で業務を妨げる行為 等

(3)不当な要求

過激なサービスの強要、妥当性を欠く金銭補償や謝罪の要求 等

(4)プライバシーの侵害、SNS攻撃

職員に無断で院内を撮影、職員の発言等を録音、SNS等を用いた誹謗中傷、プライバシーの侵害 等

(5)その他

セクシャルハラスメント、つきまとい行為、器物破損、窃盗、及び診療に支障をきたす迷惑行為全般

3.カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、当院は職員を守ることを最優先し、組織全体で以下のとおり毅然と対応します。

(1)組織的な対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が発生した際、組織として迅速かつ適切に対処します。

(2)段階的な警告と措置

当院職員の制止や依頼に応じていただけない場合は、速やかに対話を中止し、診療を一時中断する等の措置を講じます。

(3)外部機関(警察等)への要請

警告を行ってもなお改善が見られない場合又は緊急を要すると判断した場合には、直ちに警察へ通報し、介入を依頼します。

(4)診療のお断り

一連の行為により、患者さん等と当院との信頼関係が損なわれ、医師法上の正当な事由があると判断される場合には、以後の診療をお断り(診療拒否)することがあります。